

Indicazioni generali

Denominazione del servizio	Supporto al Comitato Universitario Regionale di Coordinamento - Puglia
Principali caratteristiche del servizio	elaborazioni verbali, informazioni e divulgazione delle decisioni
Modalità di erogazione del servizio	Front office/mail/telefono/fax
Modulistica	
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	Segreterie Rettorali, segreterie delle Direzioni Generali, segreteria della Presidenza Regione-Puglia e rappresentanti studenti
Responsabile del servizio	Vincenzo Procaccio

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	mail/telefono/fax	rapporto numero giornate lavorative con apertura assicurata/n. totale di giornate lavorative settimanale	90%
	Accessibilità multicanale	servizio erogato tramite telefono, mail e front office	n. totale richieste pervenute/n. totale richieste soddisfatte	90%
Tempestività	Tempestività	servizio erogato tramite telefono, mail e front office	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/n. totale di richieste pervenute	90%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	n. giorni necessari per la pubblicazione sul sito	n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito	6 giorni
	Procedure di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito	10 giorni
	Tempi di risposta	servizio erogato tramite telefono, mail e fax	n. di giorni necessari per completare l'iter procedurale/numero giorni lavorativi	1 giorno
Efficacia	Affidabilità	n. richieste pervenute	n. risposte perfezionate/n.totale domande ricevute	100%
	Compiutezza	n. richieste pervenute	n.istanze concluse/n. istanze pervenute	90%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' (http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf)
	B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (inserire link) in fase di elaborazione
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) in fase di elaborazione
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-offerta-formativa