

DIREZIONE GENERALE - AREA URP E REDAZIONE WEB	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	REDAZIONE WEB
Principali caratteristiche del servizio	Pubblicazione e aggiornamento dei contenuti istituzionali del portale Uniba; raccolta e pubblicazione di notizie ed eventi
Modalità di erogazione del servizio	Il servizio viene erogato tramite web. La raccolta delle informazioni avviene anche tramite posta elettronica e fax
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dirgen/area-urp-web/redazione/redazioneweb-moduli
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Tipologia di utenza	Studenti, cittadini, associazioni, enti, pubbliche amministrazioni
Responsabile del servizio	Responsabile del Settore REDAZIONE WEB

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	non prevista		
	Accessibilità multicanale	Informazioni web	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	> 90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la notifica dell'informazione e la pubblicazione sul portale	Numero di informazioni pubblicate / Numero totale delle informazioni da pubblicare	> 90%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 GIORNI
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 GIORNI
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 GIORNI
Efficacia	Affidabilità	Rispondenza del servizio alle esigenze degli utenti	Numero di reclami ricevuti / totale di notizie pubblicate	< 10 %
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di informazioni pubblicate / Numero totale di informazioni da pubblicare	> 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)
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni
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	
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/questionario-soddisfazione-da