

DIREZIONE GENERALE - AREA URP E REDAZIONE WEB	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL PUBBLICO
Principali caratteristiche del servizio	Informazioni su organizzazione, disposizioni normative, attività e servizi erogati dall'Università, assistenza su modalità di accesso e di partecipazione agli stessi, opportunità per gli studenti, gestione reclami e segnalazioni.
Modalità di erogazione del servizio	Il servizio viene erogato tramite: sportello fisico, telefono, posta, fax, posta elettronica, sito web, social media.
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Tipologia di utenza	Studenti, cittadini, associazioni, enti, pubbliche amministrazioni
Responsabile del servizio	Responsabile del Settore Ufficio Relazioni con il Pubblico

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Front office fisico	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta elettronica, social media, form on line, telefono e fax	Numero informazioni erogate/ Totale numero informazioni richieste	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Giorno in cui viene fornita la risposta / giorno di ricezione della richiesta	30 GIORNI NELL'80% DEI CASI
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 prestazioni erogate all'utenza	< 10 %
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di informazioni fornite / Numero totale di richieste 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)
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