

<b>DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Settore Disabilità</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Servizio di monitoraggio delle barriere architettoniche.
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Favorire l'accesso ai diversamente abili attraverso assistenza, ausili tecnologici, tutorato
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Gestione e assistenza diretta, telefonica, via e-mail, via web e sportello.
<b>Modulistica</b>	Non presente
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessun costo previsto
<b>Tipologia di utenza</b>	Utenti esterni
<b>Responsabile del servizio</b>	Capri Anna - dal 30.06.2013 Papa Danila

### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero settimanale di giornate lavorative di apertura all'utenza/Numero totale settimanale di giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul web sui servizi offerti all'utenza e disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, e-mail	Numero totale di servizi erogati/numero di servizi richiesti via web, fax, telefono, posta e sportello	90%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio richiesto	Numero di servizi forniti entro il tempo massimo/numero totale delle richieste pervenute	90%
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web dell'informazione dei servizi riguardante il responsabile del servizio	numero di giorni necessari all'aggiornamento del sito web	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web dell'informazione dei servizi riguardante il responsabile del servizio	numero di giorni necessari all'aggiornamento del sito web	5
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	numero di giorni necessari all'aggiornamento del sito web	5
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami/Numero comunicazioni evase	100%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di comunicazioni	90%

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<b>A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA'</b> ( <a href="http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf">http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf</a> ) <b>B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO non disponibili</b>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	<b>ANNUALE</b>
<b>Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>Non disponibili</b>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION <a href="http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/questionario-settore-disabilita">http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/questionario-settore-disabilita</a></b>