

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area Percorsi di Qualità	<i>Indicazioni generali</i>
Denominazione del servizio	Reportistica, gestione documentale e del sito web del Presidio della Qualità di Ateneo
Principali caratteristiche del servizio	Progettazione, cura e monitoraggio della Reportistica, gestione documentale e del sito web del Presidio della Qualità di Ateneo
Modalità di erogazione del servizio	Il servizio viene effettuato da parte degli uffici attraverso modalità e orari concordati con i soggetti interessati. Si garantisce gestione e assistenza diretta, telefonica, via e-mail, via web, incontri/riunioni
Modulistica	Non è prevista modulistica. I documenti ufficiali del Polo Centrale del Presidio della Qualità di Ateneo (verbali delle riunioni, documenti di approfondimento, ecc.) sono redatti secondo un format standardizzato.
Eventuali costi a carico dell'utente	Sul sito web sono riportate, se previste, le eventuali spese a carico dell'utenza
Tipologia di utenza	Utenti interni
Responsabile del servizio	Domenico Pellerano

STANDARD DI QUALITÀ 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate lavorative di apertura all'utenza assicurate dall'ufficio	Numero Giornate lavorative con apertura assicurata dagli uffici/numero totale di giorni lavorativi	80%
	Accessibilità multicanale	Numero di canali utilizzati dall'ufficio per favorire l'accesso alle informazioni (web, mail, telefono, fax, incontri/riunioni)	Numero di canali utilizzati/Numero canali disponibili	75%
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei tempi concordati nell'erogazione del servizio (per quanto di competenza dell'ufficio)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di prestazioni erogate	50%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web dei nominativi dei responsabili del servizio	Numero dei giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	10 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle procedure di contatto	Numero dei giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	10 gg
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero dei giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	10 gg
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata rispetto agli impegni assunti	Numero totale delle prestazioni erogate (per quanto di competenza)/Numero totale delle prestazioni richieste	80%
	Completezza	Esastività della prestazione erogata: Numero prestazioni erogate senza ulteriori adempimenti dell'utenza	Numero prestazioni erogate senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero prestazioni erogate	80%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITÀ (http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf) B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO: non disponibili
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: non sono stati ricevuti dati da elaborare
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/questionario-area-pdq)