

<b>DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE</b> Area Percorsi di Qualità	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Supporto alle attività del Presidio della Qualità di Ateneo
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Supporto alla individuazione, definizione ed attuazione delle attività del Presidio della Qualità di Ateneo
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	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
<b>Modulistica</b>	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.
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Sul sito web sono riportate, se previste, le eventuali spese a carico dell'utenza
<b>Tipologia di utenza</b>	Utenti interni
<b>Responsabile del servizio</b>	Luigia Mincuzzi

**STANDARD DI QUALITA' 2013**

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
<b>Accessibilità</b>	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%
<b>Tempestività</b>	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%
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata rispetto agli impegni assunti	Numero totale delle prestazioni erogate (per quanto di competenza)/Numero totale delle prestazioni richieste	80%
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata: Numero prestazioni erogate senza ulteriori adempimenti dell'utenza	Numero prestazioni erogate senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero prestazioni erogate	80%

<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 presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura automatica e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION: non sono stati ricevuti dati da elaborare</b>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION</b> ( <a href="http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/questionario-area-pdq">http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/questionario-area-pdq</a> )