

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area per il Funzionamento	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Servizio di primo intervento
Principali caratteristiche del servizio	Attività di primo intervento per il funzionamento degli impianti di Palazzo Ateneo
Modalità di erogazione del servizio	contatto diretto, telefono, email, web e fax
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/risorse-umane/direzione-di-area-per-i-servizi-general/modello%20richieste.pdf
Eventuali costi a carico dell'utente	Non ci sono costi a carico degli utenti
Tipologia di utenza	utenza interna e utenza esterna
Responsabile del servizio	Geom. Vincenzo Manzari

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formola di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Percentuale di ore di accessibilità al servizio rispetto alle ore lavorate	ore settimanali di disponibilità / ore lavorative settimanali	> 80%
	Accessibilità multicanale	Percentuale dei canali utilizzati dall'utenza per accedere al servizio rispetto a quelli a disposizione dell'ufficio	canali utilizzati / canali disponibili	> 80%
Tempestività	Tempestività	Tempo necessario a erogare il servizio	Giorni lavorativi per espletare il servizio	5 gg
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web delle informazioni inerenti al responsabile del servizio	numero dei giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	5 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni inerenti le procedure di contatto	numero dei giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	5 gg
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web delle informazioni inerenti i tempi di risposta	numero dei giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	5 gg
Efficacia	Affidabilità	Percentuali di reclami	numero di reclami accolti / numero di reclami pervenuti	< 20%
	Compiutezza	Percentuale di richieste pervenute	numero di richieste pervenute ed espletate	> 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 QUALITA' (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	Non disponibili
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/area-funzionamento