

| | |
|--|---|
| DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area per il Funzionamento | Indicazioni generali |
| Denominazione del servizio | Servizio di assistenza agli impianti elevatori |
| Principali caratteristiche del servizio | Assistenza di primo intervento degli impianti elevatori nei plessi universitari zona centro |
| 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 | Formula 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 |