

<b>DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area per il Funzionamento</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Servizio di gestione impianti di video sorveglianza
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Servizio di gestione impianti di video sorveglianza nei plessi dell'Amministrazione Universitaria (Campus, Economia, Palazzo Ateneo)
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	contatto diretto, telefono, email, web e fax
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/risorse-umane/direzione-di-area-per-i-servizi-generalii/modello%20richieste.pdf">http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/risorse-umane/direzione-di-area-per-i-servizi-generalii/modello%20richieste.pdf</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Non ci sono costi a carico degli utenti
<b>Tipologia di utenza</b>	utenza interna e utenza esterna
<b>Responsabile del servizio</b>	Geom. Vincenzo Manzari

### 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	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%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo necessario a erogare il servizio	Giorni lavorativi per espletare il servizio	5 gg
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	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%

<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</b> <a href="http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/area-funzionamento">http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/area-funzionamento</a>