



Dipartimento	Centro Servizi Informatici		
Unità organizzativa responsabile	Area Sistemi Informativi		
Denominazione del servizio	Erogazione Firma Digitale per la Verbalizzazione Digitale		
Codice del servizio	SERV_CSI_05		
Principali caratteristiche del servizio	Rilascio certificato utile alla firma digitale per la verbalizzazione digitale di esami in carriere studenti		
Destinatari	Personale docente		
Responsabile	Capo Area Sistemi Informativi		
A chi/dove/come rivolgersi	https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area-sistemi-informativi		
Giorni e orari di apertura degli uffici	lun-ven / 9:30-12:00		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	https://csi.ict.uniba.it/modulistica/verbalizzazione-digitale		
Maggiori informazione (link utili)	http://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area-sistemi-informativi		

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	n. ore settimanali apertura al pubblico	n. ore		>=20
Tempestività	Tempo massimo di rilascio firma digitale	ore	-	1 ora
Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica' tempi di risposta' costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate		>= 7
Efficacia	Richieste rilascio firma evase	richieste evase/richieste pervenute	100%	100%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/			