



Dipartimento	Centro Servizi Informatici (CSI)
Unità organizzativa responsabile	AREA SISTEMI INFORMATICI PER I PROCESSI GESTIONALI DELLA DIDATTICA
Denominazione del servizio	Anagrafe Nazionale degli Studenti
Codice del servizio	SERV_CSI_09
Principali caratteristiche del servizio	Alimentazione del Data Base ANS Cineca, con l'estrazione di dati corretti e coerenti sulle carriere studenti
Destinatari	Cineca; MIUR; Ufficio Statistico Università
Responsabile	Capo AREA SISTEMI INFORMATICI PER I PROCESSI GESTIONALI DELLA DIDATTICA
A chi/dove/come rivolgersi	https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area-sistemi-informatici-per-i-processi-gestionali-della-didattica
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì/venerdì: dalle 11.00 alle 12.00 martedì: dalle 16.00 alle 17.00 (https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area-sistemi-informatici-per-i-processi-gestionali-della-didattica)
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Modulistica	modulistica WEB: http://segnalazioni.ict.uniba.it/segnalazione
Maggiori informazione (link utili)	https://csi.ict.uniba.it/manualistica

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
Accessibilità	numero di ore settimanali di apertura al pubblico (lunedì/venerdì: dalle 11.00 alle 12.00 martedì: dalle 16.00 alle 17.00); numeri canali attivati per invio segnalazioni (e-mail, telefono)	- ore - numero	-	>=10 >= 2
Tempestività	tempo di risposta alle segnalazioni	numero giorni		<= 10
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	Carriere studenti Uniba inserite nella banca dati ANS	numero carriera ANS/ numero carriere totali Uniba	%	>= 75%
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/			