



Dipartimento	Centro Servizi Informatici
Unità organizzativa responsabile	Settore Staff, Pianificazione e Formazione
Denominazione del servizio	Richieste interventi tecnici su Sistemi Informatici
Codice del servizio	SERV_CSI_10
Principali caratteristiche del servizio	Gestione delle pratiche relative a richieste di anomalie o malfunzionamento di un servizio/sistema informatico e/o apparecchiature informatiche.
Destinatari	Comunità universitaria
Responsabile	Capo Settore Staff, Pianificazione e Formazione
A chi/dove/come rivolgersi	https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/settore-staff-pianificazione-formazione
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle ore 11,00 alle 13,00
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Modulistica	non è prevista modulistica
Maggiori informazione (link utili)	https://csi.ict.uniba.it/

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	numero di ore settimanali di apertura al pubblico; numero di canali attivati per invio richieste(e-mail, telefono, fax)	- ore - numero	-	>=10 >= 3
Tempestività	tempo di risposta	tempo intercorrente tra la richiesta e la conferma di presa in carico		< = 3
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	conformità del servizio	richieste evase/totale richieste pervenute	%	>= 75%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell' indicatore	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-
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/

