

Dipartimento	Affari Generali, Tecnico e per la Sicurezza
Unità organizzativa responsabile	Area Servizi e forniture
Unità organizzativa responsabile	Area Lavori
Denominazione del servizio	Servizio informativo contratti pubblici
Codice del servizio	SERV_DAGTES_01
Principali caratteristiche del servizio	Eroga informazioni in merito alle procedure di gara in corso, fornendo documentazione utile per la partecipazione
Destinatari	Operatori economici
Responsabile (Servizi e forniture)-(Lavori)	Capo Area http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div1/area-appalti-pubblici-di-servizi-e-forniture http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div1/area-appalti-pubblici-di-lavori
A chi/dove/come rivolgersi	Referente per ciascuna procedura
Giorni e orari di apertura degli uffici	lun - ven ore 10 - 12
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Modulistica	http://www.uniba.it/bandi-gare
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/bandi-gare

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	Numero ore settimanali di apertura	Ore	-	≥ 10 ore
Tempestività	Tempi di risposta dalla data di protocollazione	Giorni	-	≤ 10 gg
Trasparenza	Numero di informazioni pubblicate sulla pagine 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	Livello di conformità delle risposte	Numero quesiti reiterati / totale risposte fornite		5%
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-valutazione-della-performance			
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/			