

<b>Dipartimento</b>	Affari Generali, Tecnico e per la Sicurezza
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Area Servizi e forniture
<b>Denominazione del servizio</b>	Rilascio attestati di copertura assicurativa e di esecuzione di servizi e forniture in appalto
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DAGTES_02
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Rilascio di attestati di copertura assicurativa e di esecuzione di servizi e forniture in appalto
<b>Destinatari</b>	Studenti, Docenti, Personale Tecnico Amministrativo e Operatori economici
<b>Responsabile</b>	Capo Area <a href="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-servizi-e-forniture</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Chiarito Tommaso - Divisione Appalti pubblici di lavori, servizi e forniture - Palazzo Ateneo
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	lun - ven ore 10 - 12 mar e gio ore 16 - 18
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessuno
<b>Modulistica</b>	
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages">http://www.uniba.it/organizzazione/dages</a>

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
<b>Accessibilità</b>	Numero ore settimanali di apertura	Ore dedicate alla richiesta / Orario lavorativo settimanale		≥ 14 ore
<b>Tempestività</b>	Tempo di rilascio dell'attestato a partire dalla data di protocollazione	Giorni		≤ 10 gg
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	Numero attestazioni rilasciate	Numero pratiche evase / Numero di pratiche pervenute		90%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>			
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>			