

<b>Dipartimento</b>	AFFARI GENERALI, TECNICO E PER LA SICUREZZA
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	PATRIMONIO ED ECONOMATO
<b>Denominazione del servizio</b>	RINNOVO / RILASCIO TESSERE AT E BT E PASS AUTO CAMPUS
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DAGTES_06
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Tessere AT/BT: compilazione documento di riconoscimento Pass Auto: inserimento dati richiedente con generazione di un numero unico identificativo di pass
<b>Destinatari</b>	Utenti interni
<b>Responsabile</b>	Capo Area <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-patrimonio-ed-economato">http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-patrimonio-ed-economato</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Dott.ssa Grazia Giannini, Patrimonio ed Economato - Via Nicolai n. 1
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Dal lunedì al venerdì ore 10-12 / lunedì e giovedì ore 15-17
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Tessere AT € 1,19 <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/affari-general/dir2/economato/Allegato.pdf/view">http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/affari-general/dir2/economato/Allegato.pdf/view</a>
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/affari-general/dir2/economato/mod%20AT.tif/view">http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/affari-general/dir2/economato/mod%20AT.tif/view</a> <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/affari-general/dir2/economato/mod%20BT.tif/view">http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/affari-general/dir2/economato/mod%20BT.tif/view</a>
	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-patrimonio-ed-economato">http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-patrimonio-ed-economato</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
<b>Accessibilità</b>	Accesso per numero ore pari ai 2/3 dell'orario di apertura	Media settimanale delle ore di apertura al pubblico > di 24 ore	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Prestazione effettuata nei termini previsti	Prestazione effettuata entro il termine previsto / Totale richieste pervenute	100%	100%
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero di richieste pervenute / numero di richieste evase	100%	100%
<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="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance – frequenza del monitoraggio: semestrale</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>			