

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

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	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%
Tempestività	Prestazione effettuata nei termini previsti	Prestazione effettuata entro il termine previsto / Totale richieste pervenute	100%	100%
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	Esaustività della prestazione erogata	Numero di richieste pervenute / numero di richieste evase	100%	100%
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/			