

<b>Dipartimento</b>	AFFARI GENERALI, TECNICO E PER LA SICUREZZA
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA SERVIZI SOCIALI
<b>Denominazione del servizio</b>	SERVIZI SOCIALI
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DAGTES_07
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Distribuzione buoni pasto e abbonamenti regionali annuali; erogazione contributo asilo; pubblicazione richieste cedo scambio e offerte promozionali; informativa eventi culturali.
<b>Destinatari</b>	UTENTI INTERNI
<b>Responsabile</b>	Capo Area  <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-servizi-sociali">http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-servizi-sociali</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-servizi-sociali">http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-servizi-sociali</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	L'apertura al pubblico è assicurata in tutti i giorni lavorativi secondo fasce orarie prestabilite (lun-ven 11-13)
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Pubblicazione e aggiornamento sul sito web degli eventuali costi previsti. <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-servizi-sociali">http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-servizi-sociali</a>
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/modulistica/servizi-sociali/servizi-sociali-pta">http://www.uniba.it/modulistica/servizi-sociali/servizi-sociali-pta</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-servizi-sociali">http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-servizi-sociali</a>

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
Accessibilità	Accesso agli uffici durante gli orari di apertura	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%	100%
Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio (60 gg.)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	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	Pertinenza ed esaustività della prestazione erogata	N. rilievi / N. procedure	0%	0%
<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>			