



<b>Dipartimento</b>	DIREZIONE GENERALE
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA URP E REDAZIONE WEB
<b>Denominazione del servizio</b>	INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL PUBBLICO
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DIR_03
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Informazioni su organizzazione, disposizioni normative, attività e servizi erogati dall'Università, assistenza su modalità di accesso e di partecipazione agli stessi, opportunità per gli studenti, gestione reclami e segnalazioni.
<b>Destinatari</b>	Comunità universitaria (studenti, personale docente, personale tecnico amministrativo), associazioni, enti, pubbliche amministrazioni, cittadini.
<b>Responsabile</b>	Capo Area
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) Numero verde 800883046 Centro Polifunzionale Studenti Piazza Cesare Battisti - Bari Piano: Terra Tel. 800883046 Fax +39 080 571 7132 e-mail: <a href="mailto:urp@uniba.it">urp@uniba.it</a> - <a href="mailto:segnalazioni.urp@uniba.it">segnalazioni.urp@uniba.it</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Orari di ricevimento lunedì, mercoledì e venerdì: 9:00 - 13:00 martedì e giovedì: 9:00 - 13:00 / 15:00 - 17:30
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Non previsti
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp">http://www.uniba.it/organizzazione/urp</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	Front office fisico	Numero di giornate di apertura sportello / Numero giornate lavorative	100%	100%
	Disponibilità del servizio tramite posta elettronica, social media, form on line, telefono e fax	Numero informazioni fornite / numero totale informazioni richieste	≥ 90%	≥ 90%
Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e la risposta alla richiesta	Numero di giorni necessari per l'erogazione della risposta	10 giorni	9 giorni
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	5	≥ 7
Efficacia	Rispondenza del servizio alle richieste dell'utente	Numero di reclami / Numero di pubblicazioni e/o risposte	< 10%	< 10%
<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>			