



<b>Dipartimento</b>	DIREZIONE GENERALE
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA URP E REDAZIONE WEB
<b>Denominazione del servizio</b>	REDAZIONE WEB
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DIR_04
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Pubblicazione e aggiornamento dei contenuti istituzionali del portale Uniba. Raccolta e pubblicazione di notizie ed eventi istituzionali o patrocinati dall'Università.
<b>Destinatari</b>	Comunità universitaria (studenti, personale docente, personale tecnico amministrativo), associazioni, enti, pubbliche amministrazioni.
<b>Responsabile</b>	Capo Area
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Redazione Web UniBA Responsabile Rosa Maria SANROCCO Centro Polifunzionale Studenti Piazza Cesare Battisti - Bari Piano: Primo Tel. +39 080 571 7186 / 7209 / 7143 / 7144 Fax +39 080 571 7132 e-mail: redazioneweb@uniba.it
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Orario: lunedì, mercoledì e venerdì: 8:30 - 13:00 martedì e giovedì: 8:30-13:00 - 15:30-17:30
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Non previsti
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dirgen/area-urp-web/redazione/redazioneweb-moduli">http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dirgen/area-urp-web/redazione/redazioneweb-moduli</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dirgen/area-urp-web/redazione">http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dirgen/area-urp-web/redazione</a>

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
<b>Accessibilità</b>	Accesso al servizio tramite web, posta elettronica, telefono, fax	Numero di pubblicazioni e risposte al richiedente / Numero totale di richieste	≥ 90%	≥ 95%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra la richiesta di pubblicazione o aggiornamento e la pubblicazione sul portale o la notifica di cause ostative alla pubblicazione	Numero di giorni entro il quale viene effettuata la pubblicazione e/o fornita risposta al richiedente	10 giorni	9 giorni
<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	5	≥ 7
<b>Efficacia</b>	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>		