



<b>Dipartimento</b>	Centro Servizi Informatici
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Settore Staff, Pianificazione e Formazione
<b>Denominazione del servizio</b>	Richieste interventi tecnici su Sistemi Informatici
<b>Codice del servizio</b>	SERV_CSI_10
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Gestione delle pratiche relative a richieste di anomalie o malfunzionamento di un servizio/sistema informatico e/o apparecchiature informatiche.
<b>Destinatari</b>	Comunità universitaria
<b>Responsabile</b>	Capo Settore Staff, Pianificazione e Formazione
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione">http://www.uniba.it/organizzazione</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	dal lunedì al venerdì dalle ore 11,00 alle 13,00
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessuno
<b>Modulistica</b>	non è prevista modulistica
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione">http://www.uniba.it/organizzazione</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	numero di ore settimanali di apertura al pubblico; numero di canali attivati per invio richieste(e-mail, telefono, fax)	- ore - numero	>=10 >= 3-	>=10 >= 3
Tempestività	tempo di risposta	tempo intercorrente tra la richiesta e la conferma di presa in carico	<= 3	<= 3
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-	≥ 7
Efficacia	conformità del servizio	richieste evase/totale richieste pervenute	>= 75%	>= 75%

<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-">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-</a>