



| | |
|--|---|
| Dipartimento | Centro Servizi Informatici |
| Unità organizzativa responsabile | Area Infrastrutture, Servizi di base e sicurezza |
| Denominazione del servizio | Servizio Fonia Dati |
| Codice del servizio | SERV_CSI_13 |
| Principali caratteristiche del servizio | Gestione e mantenimento in efficienza del Servizio di Fonia attraverso le Ditte preposte alla manutenzione e attraverso i rapporti con il Gestore di fonia esterna. |
| Destinatari | Personale docente e personale tecnico amministrativo |
| Responsabile | Capo Area, Area Infrastrutture Servizi di base e sicurezza |
| A chi/dove/come rivolgersi | https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area--infrastrutture-servizi-di-base-e-sicurezza |
| Giorni e orari di apertura degli uffici | lun-ven / 10:00-12:00 |
| Eventuali costi a carico dell'utente | nessuno |
| Modulistica | non è prevista modulistica |
| Maggiori informazione (link utili) | https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area--infrastrutture-servizi-di-base-e-sicurezza |

| Dimensioni della qualità | Indicatori | unità di misura/formula di calcolo | Valore di partenza | Target |
|---|---|---|--------------------|---------------|
| | | | 2013 | 2014 |
| Accessibilità | n. ore settimanali apertura al pubblico n. canali attivati per le segnalazioni (telefono, e-mail) | n. ore n. canali | - | >= 10 >= 2 |
| Tempestività | Tempo massimo di erogazione del servizio (presa in carico della richiesta) | data di richiesta - data di presa in carico | - | 7gg |
| 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 | Interventi risolti | numero interventi risolti/numero interventi richiesti | - | 80% |
| 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/ | | | |