

Dipartimento	Affari Generali, Tecnico e per la Sicurezza
Unità organizzativa responsabile	Area Servizi e forniture
Denominazione del servizio	Rilascio attestati di copertura assicurativa e di esecuzione di servizi e forniture in appalto
Codice del servizio	SERV_DAGTES_02
Principali caratteristiche del servizio	Rilascio di attestati di copertura assicurativa e di esecuzione di servizi e forniture in appalto
Destinatari	Studenti, Docenti, Personale Tecnico Amministrativo e Operatori economici
Responsabile	Capo Area http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div1/area-appalti-pubblici-di-servizi-e-forniture
A chi/dove/come rivolgersi	Chiarito Tommaso - Divisione Appalti pubblici di lavori, servizi e forniture - Palazzo Ateneo
Giorni e orari di apertura degli uffici	lun - ven ore 10 - 12 mar e gio ore 16 - 18
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Modulistica	
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/dages

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	Numero ore settimanali di apertura	Ore dedicate alla richiesta / Orario lavorativo settimanale	≥ 14 ore	≥ 14 ore
Tempestività	Tempo di rilascio dell'attestato a partire dalla data di protocollazione	Giorni	≤ 10 gg	≤ 10 gg
Trasparenza	Numero di informazioni pubblicate sulla pagine 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	Numero attestazioni rilasciate	Numero pratiche evase / Numero di pratiche pervenute	90%	90%
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/			