

Dipartimento	AFFARI GENERALI, TECNICO E PER LA SICUREZZA			
Unità organizzativa responsabile	PATRIMONIO ED ECONOMATO			
Denominazione del servizio	RINNOVO / RILASCIO TESSERE AT E BT E PASS AUTO CAMPUS			
Codice del servizio	SERV_DAGTES_06			
Principali caratteristiche del servizio	Tessere AT/BT: compilazione documento di riconoscimento Pass Auto: inserimento dati richiedente con generazione di un numero unico identificativo di pass			
Destinatari	Utenti interni			
Responsabile	Capo Area http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-patrimonio-ed-economato			
A chi/dove/come rivolgersi	Dott.ssa Grazia Giannini, Patrimonio ed Economato - Via Nicolai n. 1			
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì ore 10-12 / lunedì e giovedì ore 15-17			
Eventuali costi a carico dell'utente	Tessere AT € 1,19			
Modulistica				
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-patrimonio-ed-economato			
		partenza Target	Target	
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
Accessibilità	Accesso per numero ore pari ai 2/3 dell'orario di apertura	Media settimanale delle ore di apertura al pubblico > di 24 ore	100%	100%
	Prestazione effettuata nei termini previsti	Prestazione effettuata entro il termine previsto / Totale richieste pervenute	100%	100%
Tempestività	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
Trasparenza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di richieste pervenute / numero di richieste evase	100%	100%
Efficacia				
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore				
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
	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/			