



<b>Dipartimento</b>	Dipartimento per la Ricerca, la Didattica e le Relazioni esterne
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Area gestione delle attività di comunicazione
<b>Denominazione del servizio</b>	Servizio editoriale e redazionale, di grafica e stampa
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DARDRE_15
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Adempimenti connessi alla promozione dell'immagine dell'Ateneo, anche con riferimento alla concessione agli esterni dell'utilizzo del marchio di Ateneo. Attività di pubblicazione degli atti delle manifestazioni ufficiali; gestione e aggiornamento della documentazione fotografica; supporto alla programmazione e realizzazione della documentazione connessa ad eventi o progetti; realizzazione di materiali informativi relativi all'offerta didattica; realizzazione progetti editoriali e multimediali. Elaborazione della modulistica in uso nell'Amministrazione, compresa quelle per le segreterie studenti; pubblicazione in rete di materiale di utilità generale. Progettazione e realizzazione della grafica istituzionale
<b>Destinatari</b>	Comunità universitaria e utenza esterna
<b>Responsabile</b>	<a href="#">Capo Area</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="#">Settore Editoriale e Redazionale</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Ricevimento : dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 .
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	
<b>Modulistica</b>	
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="#">Area gestione delle attività di comunicazione</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
<b>Accessibilità</b>	Apertura al pubblico.	numero giornate lavorative con apertura assicurata dagli uffici/numero totale giorni lavorativi previsti;	90%	90%
	Ulteriori canali di comunicazione: Mail Telefono e fax	numero canali	>3	>3
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio dalla concessione dello spazio (30 giorni)	numero di servizi erogati nei tempi previsti/totale servizi erogati	90%	90%
<b>Trasparenza</b>	Numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza, responsabile; procedure di contatto; tempi di risposta; modulistica; costi a carico dell'utente)	numero di informazioni	≥ 7	≥ 7
<b>Efficacia</b>	Conformità delle prestazioni erogate	numero di reclami/numero totale delle prestazioni erogate	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: <u>semestrale</u></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>			