

Dipartimento	DIREZIONE GENERALE
Unità organizzativa responsabile	AREA URP E REDAZIONE WEB
Denominazione del servizio	INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL PUBBLICO
Codice del servizio	SERV DIR 03
Principali caratteristiche del servizio	Informazioni su organizzazione, disposizioni normative, attività e servizi erogati dall'Università, assistenza su modalità di accesso e di partecipazione agli stessi, opportunità per gli studenti, gestione reclami e segnalazioni.
Destinatari	Comunità universitaria (studenti, personale docente, personale tecnico amministrativo), associazioni, enti, pubbliche amministrazioni, cittadini.
Responsabile	Capo Area
A chi/dove/come rivolgersi	Settore U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) Numero verde 800883046 Centro Polifunzionale Studenti Piazza Cesare Battisti - Bari Piano: Terra Tel. 800883046 Fax +39 080 571 7132 e-mail: urp@uniba.it - segnalazioni.urp@uniba.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Orari di ricevimento lunedì, mercoledì e venerdì: 9:00 - 13:00 martedì e giovedì: 9:00 - 13:00 / 15:00 - 17:30
Eventuali costi a carico dell'utente	Non previsti
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/urp

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	Front office fisico	Numero di giornate di apertura sportello / Numero giornate lavorative	100%	100%
	Disponibilità del servizio tramite posta elettronica, social media, form on line, telefono e fax	Numero informazioni fornite / numero totale informazioni richieste	≥ 90%	≥ 90%
Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e la risposta alla richiesta	Numero di giorni necessari per l'erogazione della risposta	9 giorni	9 giorni
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	Rispondenza del servizio alle richieste dell'utente	Numero di reclami / Numero di pubblicazioni e/o risposte	< 10%	< 10%
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/		