



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
Unità organizzativa responsabile	AREA SERVIZI GENERALI E ISTITUZIONALI DI ATENEO
Denominazione del servizio	SERVIZIO AUTOMEZZI/PORTIERATO/ POSTA/ CENTRALINI
Codice del servizio	SERV DRUOSNR 28
Principali caratteristiche del servizio	GESTIONE DELLE RICHIESTE DI UTILIZZO AUTOMEZZI/MANTENIMENTO DEL DIARIO DI BORDO/PIANIFICAZIONE E GESTIONE DEI VARI INTERVENTI DI MANUTENZIONE/GESTIONE DELLA CONSEGNA E RITIRO DELLA POSTA INTERNA E DA AVVIARE ALL'ESTERNO/ATTIVITA' AMMINISTRATIVA FINALIZZATA AL RILASCIO DEI PERMESSI NELLE ZTL/ INDAGINI SULL'ACQUISTO/NOLEGGIO DELLE AUTO/GESTIONE DELLE RICHIESTE DI RILASCIO SIM DI SERVIZIO RELATIVE ALLA TELEFONIA MOBILE/GESTIONE DEL CONTRATTO DELLA TELEFONIA MOBILE/DEL PORTIERATO/DEL SERVIZIO DI PULIZIA/
Destinatari	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO E DIRIGENTE / DOCENTI/ UTENTI ESTERNI
Responsabile	CAPO AREA http://www.uniba.it/modulistica/servizi-general-di-ateneo
A chi/dove/come rivolgersi	Francesco Franciosa - francesco.franciosa@uniba.it tel.080/5714201; Felice Lobascio - felice.lobascio@uniba.it tel. 080/5714830; Nicola Dabbico - nicolavito.dabbico@uniba.it tel 8208
Giorni e orari di apertura degli uffici	tutti i giorni dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 17.00 il martedì e giovedì http://www.uniba.it/modulistica/servizi-general-di-ateneo
Eventuali costi a carico dell'utente	0
Modulistica	http://www.uniba.it/modulistica/servizi-general-di-ateneo
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area1

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
Accessibilità	Apertura al pubblico	n.gg. di apertura al pubblico/n.gg. lavorativi tot.	90%	90%
Tempestività	Giorni lavorativi per espletare il servizio	n. di servizi completati nell'arco di 5 gg. Lavorativi	5gg.	5gg.
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	Percentuale di reclami	n. di reclami accolti/n. di reclami pervenuti	< 20%	< 20%
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/			