



Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
Unità organizzativa responsabile	Area per il funzionamento
Denominazione del servizio	Servizio di gestione impianti di videosorveglianza.
Codice del servizio	SERV DRUOSNR 31
Principali caratteristiche del servizio	Servizio di gestione impianti di videosorveglianza, nei plessi dell'amministrazione Universitaria (Campus, Economia, palazzo Ateneo, sedi di Taranto)
Destinatari	Autorità giudiziarie.
Responsabile	Capo Area - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/vincenzo.manzari
A chi/dove/come rivolgersi	Domenico Pizzi/Palazzo Ateneo, pinao terra ingresso via Crisanzio/telefono,fax,e-mail, accesso fisico in orari di ricevimento. - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì 10:00/12:00 - pomeriggio mercoledì e giovedì 15:30/18:30 - Queste sono le fasce orarie di presentazione delle istanze da parte degli utenti, l'accesso al servizio è garantito tutti i giorni lavorativi anche fuori dalle fasce prestabilite. http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2
Eventuali costi a carico dell'utente	--- http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2
Modulistica	Richiesta di acquisizione immagini/video - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2/area-per-il-funzionamento/settore-assistenza

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			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	gg. - 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; responsabile; procedure di contatto)	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/