

<b>Dipartimento</b>	Centro Servizi Informatici	
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Area Sistemi Informativi	
<b>Denominazione del servizio</b>	Erogazione Firma Digitale per la Verbalizzazione Digitale	
<b>Codice del servizio</b>	SERV_CSI_05	
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Rilascio certificato utile alla firma digitale per la verbalizzazione digitale di esami in carriere studenti	
<b>Destinatari</b>	Personale docente	
<b>Responsabile</b>	Capo Area Sistemi Informativi	
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-sistemi-informativi/settore-servizi-di-firma-digitale">http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-sistemi-informativi/settore-servizi-di-firma-digitale</a>	
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	lun-ven / 9:30-12:00	
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessuno	
<b>Modulistica</b>	<a href="https://csi.ict.uniba.it/modulistica/verbalizzazione-digitale">https://csi.ict.uniba.it/modulistica/verbalizzazione-digitale</a>	
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-sistemi-informativi">http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-sistemi-informativi</a>	

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target
			2016
<b>Accessibilità</b>	n. ore settimanali apertura al pubblico	n. ore	>=10
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di rilascio firma digitale	giorni	7 gg
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	Richieste rilascio firma evase	richieste evase/richieste pervenute	100%
<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: semestrale</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>		