



<b>Dipartimento</b>	Centro Servizi Informatici (CSI)
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA SISTEMI INFORMATICI PER I PROCESSI GESTIONALI DELLA DIDATTICA
<b>Denominazione del servizio</b>	Gestione informatica dei dati relativi all'Offerta Formativa di Ateneo (OFF.F)
<b>Codice del servizio</b>	SERV_CSL_07
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Verifica coerenza dati e aggiornamento Banche Dati Ministeriali relative all'Offerta Formativa di Ateneo
<b>Destinatari</b>	Uffici dell'Amministrazione; Referenti Esse3 di Dipartimento; Docenti responsabili SUA-CDS; Enti esterni (MIUR)
<b>Responsabile</b>	Capo AREA SISTEMI INFORMATICI PER I PROCESSI GESTIONALI DELLA DIDATTICA
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-sistemi-informatici-per-i-processi-gestionali-della-didattica/settore-offerta-formativa">http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-sistemi-informatici-per-i-processi-gestionali-della-didattica/settore-offerta-formativa</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	lunedì/venerdì: dalle 11.00 alle 12.00 martedì: dalle 15.00 alle 16.00
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessuno
<b>Modulistica</b>	<a href="http://segnalazioni.ict.uniba.it/segnalazione">http://segnalazioni.ict.uniba.it/segnalazione</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="https://csi.ict.uniba.it/manualistica">https://csi.ict.uniba.it/manualistica</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target
			2014
<b>Accessibilità</b>	numero di ore settimanali di apertura al pubblico ( lunedì/venerdì: dalle 11.00 alle 12.00 martedì: dalle 15.00 alle 16.00 ); numeri di canali attivati per invio segnalazioni (e-mail, telefono)	- ore - numero	>=6 >= 2
<b>Tempestività</b>	tempo di risposta alle segnalazioni	numero giorni	<= 10
<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>	Offerta formativa di Ateneo con dati strutturati in maniera congrua alle norme tecniche ministeriali	Numero di Corsi di Studio attivati in un certo aa approvate tecnicamente dal MIUR/ numero di Corsi di Studio d'ateneo attivati in un certo aa	>= 75%

<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>