



Dipartimento	Centro Servizi Informatici
Unità organizzativa responsabile	SETTORE STAFF, PIANIFICAZIONE E FORMAZIONE
Denominazione del servizio	Rilascio credenziali e assistenza per l'accesso al sistema di Identity Management di Ateneo. Rilascio indirizzo di posta elettronica
Codice del servizio	SERV_CSI_11
Principali caratteristiche del servizio	Rilascio e attivazione delle credenziali, username e password, per l'accesso al sistema di Identity Management di Ateneo. Assistenza agli utenti per problematiche relative all'accesso ai servizi informatici (visualizzazione cedolino, rete wifi, posta elettronica) erogati dall'Ateneo. Attivazione della casella di posta elettronica
Destinatari	Personale dipendente dell'Ateneo, a tempo indeterminato e determinato; personale con contratto di lavoro flessibile, assegnisti di ricerca, dottorandi con borsa, specializzandi, professori a contratto.
Responsabile	Capo Settore Staff, Pianificazione e Formazione
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/csi/ufficio-di-staff-e-pianificazione
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lun-Mer-Ven dalle ore 10,00 alle ore 12,00
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Modulistica	https://csi.ict.uniba.it/modulistica/modellocredenzialinuovodipendente.pdf
Maggiori informazione (link utili)	https://csi.ict.uniba.it

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2016
Accessibilità	numero di ore settimanali di apertura al pubblico; numero di canali attivati per invio richieste (e-mail, telefono)	- ore - numero	>=6 >= 2
Tempestività	tempo massimo di erogazione del servizio	numero giorni	< = 3
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
Efficacia	conformità del servizio	richieste evase/totale richieste pervenute	>= 90%

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-qua
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qua