

Dipartimento	Centro Servizi Informatici
Unità organizzativa responsabile	Area Infrastrutture, Servizi di base e sicurezza
Denominazione del servizio	Servizio Fonia Dati
Codice del servizio	SERV_CSI_13
Principali caratteristiche del servizio	Gestione e mantenimento in efficienza del Servizio di Fonia attraverso le Ditte preposte alla manutenzione e attraverso i rapporti con il Gestore di fonia esterna.
Destinatari	Personale docente e personale tecnico amministrativo
Responsabile	Capo Area, Area Infrastrutture Servizi di base e sicurezza
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-infrastrutture-servizi-di-base-e-sicurezza/settore-fonia-dati
Giorni e orari di apertura degli uffici	lun-ven / 10:00-12:00
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Modulistica	non è prevista modulistica
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-infrastrutture-servizi-di-base-e-sicurezza/area-infrastrutture-servizi-di-base-e-sicurezza

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target
			2016
Accessibilità	n. ore settimanali apertura al pubblico n. canali attivati per le segnalazioni (telefono, e-mail)	n. ore n. canali	>= 10 >= 2
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio (presa in carico della richiesta)	data di richiesta - data di presa in carico	2gg
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	Interventi risolti	numero interventi risolti/numero interventi richiesti	80%
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	