



Dipartimento	Dipartimento per la Ricerca, la Didattica e le Relazioni esterne
Unità organizzativa responsabile	Area gestione della attività di comunicazione
Denominazione del servizio	Servizio editoriale e radazionale , di grafica e stampa
Codice del servizio	SERV_DARDRE_15
Principali caratteristiche del servizio	Adempimenti connessi alla promozione dell'immagine dell'Ateneo, anche con riferimento alla concessione agli esterni dell'utilizzo del marchio di Ateneo. Attività di pubblicazione degli atti delle manifestazioni ufficiali; gestione e aggiornamento della documentazione fotografica; supporto alla programmazione e realizzazione della documentazione connessa ad eventi o progetti; realizzazione di materiali informativi relativi all'offerta didattica; realizzazione progetti editoriali e multimediali. Elaborazione della modulistica in uso nell'Amministrazione, compresa quelle per le segreterie studenti; pubblicazione in rete di materiale di utilità generale. Progettazione e realizzazione della grafica istituzionale
Destinatari	Comunità universitaria e utenza esterna
Responsabile	Capo Area
A chi/dove/come rivolgersi	Servizio editoriale e radazionale , di grafica e stampa
Giorni e orari di apertura degli uffici	Ricevimento : dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 .
Eventuali costi a carico dell'utente	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente
Modulistica	Nessuna modulistica
Maggiori informazione (link utili)	Area gestione della attività di comunicazione

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	Apertura al pubblico.	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata dagli uffici/numero totale giorni lavorativi	90%
	Ulteriori canali di comunicazione: Mail, Telefono e fax	numero canali	≥3
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio dalla data della richiesta (30 giorni)	numero di servizi erogati nei tempi previsti/totale servizi erogati	90%
Trasparenza	Numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	Numero di informazioni pubblicate	≥7
Efficacia	Conformità delle prestazioni erogate	numero prestazioni con reclami/numero totale delle prestazioni erogate	10%

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/