

<b>Dipartimento</b>	RISORSE UMANE, ORGANIZZAZIONE E RAPPORTI CON IL SSN E REGIONALE
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA PER IL FUNZIONAMENTO
<b>Denominazione del servizio</b>	Servizio di gestione impianti di videosorveglianza
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DRUOSNR_31
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Servizio di gestione impianti di videosorveglianza, nei plessi dell'amministrazione Universitaria (Campus, Economia, palazzo Ateneo, sedi di Taranto)
<b>Destinatari</b>	Autorità giudiziarie
<b>Responsabile</b>	Capo Area - <a href="https://persone.ict.uniba.it/rubrica/vincenzo.manzari">https://persone.ict.uniba.it/rubrica/vincenzo.manzari</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2/settore-assistenza">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2/settore-assistenza</a> Palazzo Ateneo, piano terra, Via Crisanzio (Domenico Pizzi)
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Dal lunedì al venerdì 10:00 – 12:00 – pomeriggio mercoledì e giovedì 15:30 – 18:30. Queste sono le fasce orarie di presentazione delle istanze da parte degli utenti, l'accesso al servizio è garantito tutti i giorni lavorativi anche fuori dalle fasce prestabilite <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2/">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2/</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2/">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2/</a> (Richiesta di acquisizione immagini/video)
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2/settore-assistenza">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2/settore-assistenza</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	Apertura al pubblico	n.gg. di apertura al pubblico/n.gg. lavorativi tot. X 100	≥ 90%
Tempestività	Tempo Massimo per l'erogazione dei servizi	g.g.	≤ 5
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	Affidabilità del servizio	n. di reclami pervenuti/prestazioni erogate	≤ 20%

<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>