

Servizio rapporti con il pubblico

Responsabile del servizio: Paola Andreucci

Principali caratteristiche del servizio erogato: Il Servizio di Rapporto con il Pubblico è un punto qualificato di assistenza ed orientamento, specializzato per la soluzione dei singoli casi e per il trattamento delle segnalazioni su disagi e problemi.

Modalità di erogazione: L'attività è svolta con modalità di Front Office, di segnalazioni on line, telefonica, e-mail, facebook, skype e fax.

Stakeholder Interni: Studenti; Personale docente; Ricercatori; Personale TAB

Stakeholder esterni: Imprese privati / P.A.; Cittadini

Vincoli e riferimenti normativi: Legge 7 giugno 2000 nr 150; decreto legislativo 3 febbraio 1993 nr 29.

Referente in caso di reclamo: URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Elenco attività:

Attività n° 1 - Acquisizione Segnalazione

Responsabile dell'attività: Giuliana De Nicola

Unità organizzativa erogante: URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 8

Risorse umane impiegate nell'attività: 2

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: - Email certificata - Fax - Titulus - Telefono - Email - Consegna a mano -

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Contestualizzazione e analisi della segnalazione	[Accessibilità - Accessibilità multicanale]	Categoria valore: Tempo ore Descrizione indicatore: L'indicatore indica la capacità di ricezione delle richieste mediante l'utilizzo di canali multimediali (web, e-mail, fax, social network, segreteria virtuale). Indica le ore settimanali dedicate alla lavorazione delle richieste pervenute sui canali. Valore minimo: 0 Valore massimo: 72 Valore attualmente rilevato: 42 Valore programmato: 42

Attività n° 2 - Analisi della segnalazione

Responsabile dell'attività: Giuliana De Nicola

Unità organizzativa erogante: URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 8

Risorse umane impiegate nell'attività: 2

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: - Stesso ufficio -

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Elaborazione della risposta	[Tempestività]	Categoria valore: Tempo ore Descrizione indicatore: Tempo in ore necessarie per formulare la risposta Valore minimo: 0 Valore massimo: 72 Valore attualmente rilevato: 8 Valore programmato: 8

Attività n° 3 - Chiusura della segnalazione

Responsabile dell'attività: Giuliana De Nicola

Unità organizzativa erogante: URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 8

Risorse umane impiegate nell'attività: 2

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: - Stesso ufficio -

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Risposta all'utente	[Efficacia - Affidabilità]	Categoria valore: Percentuale Descrizione indicatore: n. di reclami presentati rispetto il numero di prestazioni erogate. Valore minimo: 0 Valore massimo: 100 Valore attualmente rilevato: 1 Valore programmato: 1