

## INFORMAZIONI E AVVISI

*Principali caratteristiche del servizio erogato:* il servizio consiste nel rispondere alle esigenze conoscitive degli utenti attraverso un servizio di informazione tramite bacheche, mail, fax, telefono e sito web istituzionale.

*Modalità di erogazione:* tramite bacheche, via mail, fax, telefono e con pubblicazione sul sito web di Ateneo nella pagina della Facoltà. L'attività di informazione di primo livello è garantito dal servizio di portineria.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:* studenti, docenti.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente:* Magnifico Rettore.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alla struttura in cui sono presenti le bacheche	Numero giornate lavorative settimanali di apertura / Numero totale giornate lavorative settimanali	100%
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, mail	Numero di richieste evase / Numero totale delle richieste ricevute per telefono, fax, mail	100%
		Canali attivati: telefono, fax, mail	Numero ore di funzionamento di almeno due canali / Numero ore lavorative	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato sul sito)	Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistica	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di reclami relativi alla regolarità della prestazione erogata / Numero totale richieste evase	1%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata / Numero totale richieste evase	1%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di reclami relativi all'esautività della prestazione erogata / Numero totale richieste evase	1%