



Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
Unità organizzativa responsabile	AREA PERCORSI DI QUALITA'
Denominazione del servizio	SUPPORTO METODOLOGICO, GESTIONALE E OPERATIVO ALLE ATTIVITA' DEL PRESIDIO DELLA QUALITA' DI ATENEO (PQA)
Codice del servizio	SERV_DRUOSERV_24
Principali caratteristiche del servizio	Supporto metodologico, gestionale e operativo alle attività del PQA attraverso la: - progettazione di modelli e format finalizzati alle attività del PQA, - predisposizione della documentazione istruttoria, - verbalizzazione delle riunioni, - gestione del sito web, degli spazi riservati e delle attività di comunicazione, - predisposizione della reportistica, - realizzazione di monitoraggi, - predisposizione e la gestione di mailing list dedicate, - organizzazione e archiviazione della documentazione del PQA (es. comunicazioni, verbali, relazioni), - pubblicazione e aggiornamenti documentazione sul sito web
Destinatari	PQA
Responsabile	Capo Area - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/luigia.mincuzzi
A chi/dove/come rivolgersi	Area Percorsi di Qualità Palazzo Ateneo - Piazza Umberto I, 1 Bari, III piano (ingresso via Nicolai) presidio.qualita@uniba.it Luigia Mincuzzi - Tel. +39 080 571 8237 - luigia.mincuzzi@uniba Maria Gabriella Falco - Tel. +39 080 571 8236 - mariagabriella.falco@uniba.it Domenico Pellerano - Tel. +39 080 571 8235 - domenico.pellerano@uniba.it Fax +39 080 571 4810 - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area1
Giorni e orari di apertura degli uffici	Orari di ricevimento lunedì / venerdì: 10:30 - 12:30 lunedì / giovedì: 15:00 - 17:00 (previo appuntamento) - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area1
Eventuali costi a carico dell'utente	nessun costo a carico dell'utente - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area1
Modulistica	non presente - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area1
Maggiori informazione (link utili)	PQA - http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita ANVUR - www.anvur.org/ AVA - www.anvur.org/index.php?option=com_content&view=article... MIUR - http://www.istruzione.it/ CRUI - www.crui.it/ CINECA - www.cineca.it/

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	Giornate lavorative di apertura all'utenza assicurate dall'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 10:30 alle 12:30 e il lunedì ed il giovedì, previo appuntamento, dalle 15:00 alle 17:00.	Numero Giornate lavorative di apertura all'utenza assicurate dall'ufficio/Numero totale di giorni lavorativi	≥85%	≥85%
Tempestività	Indicatore 1. Redazione bozza verbale riunione e trasmissione al Coordinatore Indicatore 2. Aggiornamento e pubblicazione sul sito web della documentazione pertinente	Indicatore 1. Numero dei giorni lavorativi necessari per la verbalizzazione Indicatore 2. Numero dei giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	1. ≤ 10 gg. 2. ≤ 8 gg.	1. ≤ 10 gg. 2. ≤ 8 gg.
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	≥7
Efficacia	Capacità del servizio erogato di soddisfare le richieste del Polo Centrale del PQA	Numero dei giudizi eccellenti e positivi sui servizi erogati espressi dall'utente/Numero dei giudizi espressi dall'utente sui servizi erogati	≥70%	≥70%
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/			