SCHEDE STANDARD DEI DIPARTIMENTI DI DIDATTICA E DI RICERCA

Allegato n. 3 al DDG n. 1120 dell'08.10.2021

SERVIZI DELLE UU.OO. CONTABILITÀ E ATTIVITÀ NEGOZIALI

ELENCO DELLE SCHEDE:

- Acquisti beni e servizi del dipartimento
- Servizio contratti di lavoro a supporto della ricerca e della didattica
- Pagamento forniture di beni e servizi
- Pagamento servizi interni

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Acquisti beni e servizi del dipartimento**	**CODICE**	*11.....Co_01*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Il servizio comprende le procedure di acquisto di beni e forniture mediante affidamento diretto (importi inferiori a 40.000,00)		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Contabilità e attività negoziali		
Responsabile			
Destinatari			
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	**INDPROC_51**	Numero di ore di apertura al pubblico nell'anno t	**Numero**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Tempestività	Tempo medio per l'emissione dell'ordine	**INDPROC_09**	Σ giorni impiegati per l'emissione dell'ordine dal giorno della richiesta)/Numero totale degli ordini	**Giorni**		
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

Denominazione del servizio	**Servizio contratti di lavoro a supporto della ricerca e della didattica**	**CODICE**	*11.....Co_02*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Il servizio riguarda le procedure di affidamento di incarichi a supporto della ricerca e della didattica (ad es. incarichi didattici, docenze per master, visiting professor, seminari ecc)		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Contabilità e attività negoziali		
Responsabile			
Destinatari	Docenti e Contrattisti		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	**INDPROC_51**	Numero di ore di apertura al pubblico nell'anno t	**Numero**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Tempestività	Tempo medio di liquidazione dell'incarico	**INDPROC_07**	Σ giorni impiegati per la liquidazione di ciascun incarico dal giorno della richiesta/Numero totale degli incarichi liquidati	**Giorni**		
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Pagamento forniture di beni e servizi**	**CODICE**	*11.....Co_03*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Il servizio comprende la liquidazione e il pagamento delle forniture di beni e servizi del Dipartimento		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Contabilità e attività negoziali		
Responsabile			
Destinatari	Enti e Imprese		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	**INDPROC_51**	Numero di ore di apertura al pubblico nell'anno t	**Numero**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Tempestività	Tempestività dei pagamenti	**INDPROC_08**	Σ giorni impiegati per la liquidazione della fornitura dal giorno dell'accettazione della fattura)/Numero totale delle fatture liquidate	**Giorni**		
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Pagamento servizi interni**	**CODICE**	*11.....Co_04*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Il servizio comprende la liquidazione e il pagamento di missioni e rimborsi spese a personale interno		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Contabilità e attività negoziali		
Responsabile			
Destinatari	DOCENTI, PTA, DOTTORANDI, ASSEGNISTI, SPECIALIZZANDI		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	**INDPROC_51**	Numero di ore di apertura al pubblico nell'anno t	**Numero**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Tempestività	Tempo medio del rimborso	**INDPROC_06**	Σ giorni impiegati per l'erogazione di ciascun rimborso dal giorno della richiesta/Numero totale dei rimborsi richiesti	**Giorni**		
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

SERVIZI DELLE UU.OO. DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

ELENCO DELLE SCHEDE:

- Servizio di formazione post-laurea
- Servizio in supporto alla mobilità studentesca
- Servizio Orientamento e Placement
- Servizio tirocini curriculari
- Servizio di supporto ai medici in formazione specialistica
- Servizio informativo didattico

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Servizio di formazione post-laurea**	**CODICE**	*11….Di_01*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto amministrativo alla realizzazione ed erogazione delle attività connesse alla formazione post laurea. Sportello didattico informativo per i corsisti.		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi e agli Studenti		
Responsabile			
Destinatari	FREQUENTANTI CORSI POST LAUREA; DOCENTI		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	**INDPROC_96**	Giorni di apertura/giorni della settimana	**Percentuale**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	**INDPROC_100**	Σ giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta /Numero di richieste pervenute	**Giorni**		
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	**INDPROC_110**	Σ giorni impiegati per l'aggionamento/ Numero totale di pubblicazioni	**Giorni**		
Trasparenza	Livello di aggiornamento delle informazioni pubblicate in applicazione delle norme di trasparenza	**INDPROC_19**	(Numero di informazioni aggiornate/Numero totale di informazioni da pubblicare)*100	**Numero**		
	Pubblicazione sulla pagina dedicata delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_113**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	**INDPROC_37**	Punteggio di valutazione	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

Denominazione del servizio	**SERVIZIO IN SUPPORTO ALLA MOBILITA' STUDENTESCA**	**CODICE**	*11….Di_02*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Servizio accoglienza agli studenti stranieri e di accompagnamento in itinere.		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi e agli Studenti		
Responsabile			
Destinatari	STUDENTI		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	**INDPROC_96**	Giorni di apertura/giorni della settimana	**Percentuale**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Tempestività	Tempi medi per il riconoscimento dei CFU	**INDPROC_11**	Σ giorni impegati per il riconoscimento dei CFU dal giorno della richiesta/Numero totale di richieste	**Giorni**		
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	**INDPROC_110**	Σ giorni impiegati per l'aggionamento/ Numero totale di pubblicazioni	**Giorni**		
Trasparenza	Livello di completezza delle informazioni	**INDPROC_20**	(Numero di informazioni aggiornate e pubblicate nella sezione dedicata al servizio/ Numero di informazioni da aggiornare e pubblicare)*100	**Percentuale**		
	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficienza	Numero di utenti	**INDPROC_22**	Numero di utenti nell'anno in corso	**Numero**		
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	**INDPROC_37**	Punteggio di valutazione	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**SERVIZIO ORIENTAMENTO E PLACEMENT**	**CODICE**	*11….Di_03*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Sportello informativo sui corsi di studio, servizio counseling e di accoglienza. Sportello placement e accompagnamento al lavoro.		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi e agli Studenti		
Responsabile			
Destinatari	FUTURI STUDENTI, STUDENTI E LAUREATI		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	**INDPROC_96**	Giorni di apertura/giorni della settimana	**Percentuale**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	**INDPROC_110**	Σ giorni impiegati per l'aggionamento/ Numero totale di pubblicazioni	**Giorni**		
Trasparenza	Livello di completezza delle informazioni	**INDPROC_20**	(Numero di informazioni aggiornate e pubblicate nella sezione dedicata al servizio/ Numero di informazioni da aggiornare e pubblicare)*100	**Percentuale**		
	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficienza	Eventi	**INDPROC_30**	(Numero di eventi realizzati nell'anno t - Numero di eventi realizzati nell'anno t-1)/Numero di eventi realizzati nell'anno t-1	**Numero**		
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	**INDPROC_37**	Punteggio di valutazione	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**SERVIZIO TIROCINI CURRICULARI**	**CODICE**	*11….Di_04*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto amministrativo all'attivazione e gestione attività di tirocinio (ad esempio gestione convenzioni, progetti formativi, proroghe, chiusura del percorso, ecc.)		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi e agli Studenti		
Responsabile			
Destinatari	STUDENTI, AZIENDE E ENTI		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	**INDPROC_96**	Giorni di apertura/giorni della settimana	**Percentuale**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	**INDPROC_110**	Σ giorni impiegati per l'aggionamento/ Numero totale di pubblicazioni	**Giorni**		
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	**INDPROC_37**	Punteggio di valutazione	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**SERVIZIO DI SUPPORTO AI MEDICI IN FORMAZIONE SPECIALISTICA**	**CODICE**	*11….Di_05*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto alla formazione specialistica (ad esempio, carriere, convenzioni, riunioni del Consiglio di Scuola, supporto informativo didattico)		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile			
Responsabile			
Destinatari	SPECIALIZZANDI, DOCENTI		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità (FASE 1)	Descrizione Indicatore (alcuni esempio) - FASE 1	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020) - FASE 2	Target 2021 (FASE 2)
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	**INDPROC_96**	Giorni di apertura/giorni della settimana	**Percentuale**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	**INDPROC_110**	Σ giorni impiegati per l'aggionamento/ Numero totale di pubblicazioni	**Giorni**		
Trasparenza	Livello di aggiornamento delle informazioni pubblicate in applicazione delle norme di trasparenza	**INDPROC_19**	(Numero di informazioni aggiornate/Numero totale di informazioni da pubblicare)*100	**Numero**		
	Pubblicazione sulla pagina dedicata delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_113**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	**INDPROC_37**	Punteggio di valutazione	**Numero**		

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 delle performance - frequenza del monitoraggio: semestrale		
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)		
Modalità di presentazione del reclamo	Link		
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link		
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link		

Denominazione del servizio	**SERVIZIO INFORMATIVO DIDATTICO**	**CODICE**	*11….Di_06*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Sportello informativo didattico per gli studenti dei corsi di studio (ad esempio esami di profitto, calendario didattico, sedute di laurea, ecc.)		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi e agli Studenti		
Responsabile			
Destinatari	STUDENTI		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	**INDPROC_96**	Giorni di apertura/giorni della settimana	**Percentuale**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di informazioni	**INDPROC_114**	Σ giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta /Numero di richieste pervenute	**Giorni**		
Trasparenza	Livello di completezza delle informazioni	**INDPROC_20**	(Numero di informazioni aggiornate e pubblicate nella sezione dedicata al servizio/ Numero di informazioni da aggiornare e pubblicare)*100	**Percentuale**		
	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		
	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	**INDPROC_109**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

SERVIZI DELLE UU.OO. RICERCA E TERZA MISSIONE

ELENCO DELLE SCHEDE:

- Dottorati di Ricerca
- Gestione progetti di ricerca, terza missione e didattica
- Internazionalizzazione
- Convenzioni e strutture di ricerca
- Attività commerciale
- Assegni di ricerca
- Finanziamenti esterni per risorse umane a supporto della didattica e della ricerca

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Dottorati di Ricerca**	**CODICE**	*11.....Ri_01*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto all'istituzione e all'attivazione del dottorato e gestione della carriera del dottorando (dalle procedure di ammissione ai corsi fino al conseguimento del titolo)		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e Terza Missione		
Responsabile			
Destinatari	ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, DOTTORANDI, LAUREATI, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	**INDPROC_51**	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	**Numero**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		
Efficacia - compiutezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	**INDPROC_109**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Gestione progetti di ricerca, terza missione e didattica**	**CODICE**	*11.....Ri_02*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Presentazione, gestione e rendicontazione di progetti e attività finanziate e non		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e Terza Missione		
Responsabile			
Destinatari	ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, PTA, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	**INDPROC_51**	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	**Numero**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia - conformità	Capacità di rendicontazione	**INDPROC_45**	(Costi riconosciuti/Costi sostenuti)*100	**Percentuale**		
	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		
Efficacia - compiutezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	**INDPROC_109**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Internazionalizzazione**	**CODICE**	*11.....Ri_03*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Attività dipartimentali per l'internazionalizzazione: mobilità internazionale docenti, accordi di collaborazione internazionale		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e Terza Missione		
Responsabile			
Destinatari	DOCENTI, DOTTORANDI, STUDENTI, STRUTTURE DI ATENEO, DOCENTI STRANIERI		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	**INDPROC_51**	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	**Numero**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		
Efficacia - compiutezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	**INDPROC_109**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Convenzioni e strutture di ricerca**	**CODICE**	*11.....Ri_04*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Attività dipartimentali di gestione delle convenzioni per la ricerca, di centri universitari/interdipartimentali/di eccellenza, di spin off e di start up.		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e Terza Missione		
Responsabile			
Destinatari	ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	**INDPROC_51**	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	**Numero**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		
Efficacia - compiutezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	**INDPROC_109**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Attività commerciale**	**CODICE**	*11.....Ri_05*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	1) Progettazione, stipula e gestione delle convenzioni; 2) Gestione dei listini e dei tariffari; 3) Fatturazione e incassi; 4) Rendicontazione della commessa		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e Terza Missione		
Responsabile			
Destinatari	ENTI E IMPRESE, DOCENTI, PTA, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	**INDPROC_51**	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	**Numero**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		
Efficacia - compiutezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	**INDPROC_109**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

Denominazione del servizio	**Assegni di ricerca**	**CODICE**	*11.....Ri_06*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Istruttoria per il finanziamento di assegni di ricerca, gestione degli assegnisti di ricerca		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e Terza Missione		
Responsabile			
Destinatari	DOCENTI, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	**INDPROC_51**	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	**Numero**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		
Efficacia - compiutezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	**INDPROC_109**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Finanziamenti esterni per risorse umane a supporto della didattica e della ricerca**	**CODICE**	*11.....Ri_07*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Istruttoria di dipartimento per il finanziamento, progettazione e stipula della convenzione		
Dipartimento	Dipartimento di		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e Terza Missione		
Responsabile			
Destinatari	DOCENTI, STRUTTURE DI ATENEO, ENTI E IMPRESE		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	**INDPROC_51**	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	**Numero**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		
Efficacia - compiutezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	**INDPROC_109**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

SERVIZI DELLE UU.OO. SERVIZI GENERALI, LOGISTICA E SUPPORTO INFORMATICO

ELENCO DELLE SCHEDE:

- Gestione protocollo e gestione documentale
- Supporto agli organi
- Organizzazione e gestione eventi
- Supporto informatico
- Gestione pagina web del Dipartimento

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Gestione protocollo e gestione documentale**	**CODICE**	*11……SG_01*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Cura i flussi in entrata ed uscita dei documenti e archiviazione		
Dipartimento	Dipartimento di …….		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile			
Destinatari	Utenza interna ed esterna		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	**INDPROC_96**	Giorni di apertura/giorni della settimana	**Percentuale**		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia - conformità	Incidenza dei reclami ricevuti in un anno solare	**INDPROC_103**	(Numero di reclami/numero prestazioni erogate)*100	**Percentuale**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Supporto agli organi**	**CODICE**	*11……SG_02*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Gestione delle istanze, redazione delibere		
Dipartimento	Dipartimento di …….		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile			
Destinatari	Pta, personale docente, studenti, utenza esterna (es. imprese, laureati, etc..)		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità	Gestione digitalizzata dei documenti	**INDPROC_111**	(Numero di documenti digitalizzati/Numero di documenti prodotti)*100	**Percentuale**		
	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Tempestività	Tempo medio per la notifica dei dispositivi	**INDPROC_112**	(Σ giorni impiegati dall'approvazione alla notifica/Numero totale dei dispositivi	**Giorni**		
Trasparenza	Livello di completezza delle informazioni	**INDPROC_20**	(Numero di informazioni aggiornate e pubblicate nella sezione dedicata al servizio/ Numero di informazioni da aggiornare e pubblicare)*100	**Percentuale**		
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	**INDPROC_37**	Punteggio di valutazione	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Organizzazione e gestione eventi**	**CODICE**	*11……SG_03*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto alla progettazione e gestione dell'evento; alla promozione delle iniziative		
Dipartimento	Dipartimento di …….		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile			
Destinatari	Personale docente, Studenti, utenza esterna		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	**INDPROC_100**	Σ giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta /Numero di richieste pervenute	**Giorni**		
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	**INDPROC_110**	Σ giorni impiegati per l'aggionamento/ Numero totale di pubblicazioni	**Giorni**		
Trasparenza	Livello di completezza delle informazioni	**INDPROC_20**	(Numero di informazioni aggiornate e pubblicate nella sezione dedicata al servizio/ Numero di informazioni da aggiornare e pubblicare)*100	**Percentuale**		
	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**		
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	**INDPROC_37**	Punteggio di valutazione	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Supporto informatico**	**CODICE**	*11……SG_04*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Gestione attrezzature audio video delle aule e altre strutture del Dipartimento		
Dipartimento	Dipartimento di …….		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile			
Destinatari	Personale docente; pta; studenti; utenza esterna		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Tempestività	Tempo medio di gestione della richiesta	**INDPROC_04**	Σ giorni impiegati per ciascuna comunicazione della presa in carico all'utente dal giorno della richiesta /Numero di richieste pervenute	**Giorni**		
Trasparenza	Livello di completezza delle informazioni	**INDPROC_20**	(Numero di informazioni aggiornate e pubblicate nella sezione dedicata al servizio/ Numero di informazioni da aggiornare e pubblicare)*100	**Percentuale**		
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	**INDPROC_37**	Punteggio di valutazione	**Numero**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Gestione pagina web del Dipartimento**	**CODICE**	*11……SG_05*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Pubblicazione notizie, eventi e documenti della pagina web istituzionale del Dipartimento		
Dipartimento	Dipartimento di …….		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile			
Destinatari	Utenza interna		
Contatti			
Modalità di accesso al servizio (canali)			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Eventuali costi a carico dell'utente			
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**		
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	**INDPROC_110**	Σ giorni impiegati per l'aggionamento/ Numero totale di pubblicazioni	**Giorni**		
Trasparenza	Livello di aggiornamento delle informazioni pubblicate in applicazione delle norme di trasparenza	**INDPROC_19**	(Numero di informazioni aggiornate/Numero totale di informazioni da pubblicare)*100	**Percentuale**		
Efficacia	Percentuale di modulistica presente on line	**INDPROC_108**	(Numero di modulistica disponibile on line/Numero totale di modulistica)*100	**Percentuale**		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti