

**Indicazioni generali**

<b>Denominazione del servizio</b>	Applicazione delle direttive ministeriali e deliberazioni dell'Ateneo in merito alle innovazioni e razionalizzazioni dell'offerta formativa di Ateneo
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	interpretare le normative/indicazioni ministeriali ed elaborazione di specifiche linee guida in merito alle innovazioni e razionalizzazioni dell'offerta formativa di Ateneo
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Online/Front office/mail/telefono
<b>Modulistica</b>	
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	
<b>Tipologia di utenza</b>	Direzione dei Dipartimenti - Presidenza Facoltà/Scuola di Medicina - personale T.A. Ateneo
<b>Responsabile del servizio</b>	Vincenzo Procaccio

**STANDARD DI QUALITA' 2013**

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	sede ufficio/documentazione/siti riferiti all'ufficio	rapporto numero giornate lavorative con apertura assicurata/n. totale di giornate lavorative settimanale	90%
	Accessibilità multicanale	servizio erogato tramite telefono, mail, web e front office	n.totale richieste pervenute/n.totale richieste soddisfatte	90%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	recepimento ed applicazione note Ministeriali/ richiesta di informazioni ed erogazione della prestazione: relazioni, Decreti Rettorali	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/n. totale di richieste pervenute	90%
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	n. giorni necessari per la pubblicazione sul sito	n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito	6 giorni
	Procedure di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	n. di giorni necessari per la pubblicazione sul sito	10 giorni
	Tempi di risposta	giorni per l'aggiornamento della pagina web/pubblicazione/comunicazione iniziative promosse dal servizio	giorni per il recepimento delle indicazioni/elaborazione/ diffusione/ giorni lav.	6 giorni
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	n. richieste pervenute	n. pratiche perfezionate/n.totale domande ricevute	100%
	Compiutezza	n. richieste pervenute	n. istanze concluse/n. istanze pervenute	90%

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<b>A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA'</b> <a href="http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf">http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf</a>
	<b>B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (inserire link)</b>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	<b>ANNUALE</b>
<b>Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) in fase di elaborazione</b>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION <a href="https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-offerta-formativa">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-offerta-formativa</a></b>