

dardre area partecipazioni e convenzioni di ricerca settore I	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Approvazione forma organizzativa della partecipazione ad organismi associativi - monitoraggio attività
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio consiste nella predisposizione delle istruttorie per gli organi di governo in ordine all'adesione dell'università ad organismi associativi sulla base del parere della commissione consorzi e previa valutazione della rispondenza degli statuti al
Modalità di erogazione del servizio	Web, telefonico, fax, incontri, e mail
Modulistica	http://www.uniba.it/ateneo/organismi-associativi-partecipati-da-uniba/elenco-completo
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	DOCENTI, ENTI ESTERI
Responsabile del servizio	ANNARITA Donatone

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello facilmente raggiungibile - apertura al pubblico non limitata ad orari specifici	Gg. Lavorativi di apertura al pubblico per un totale di ore settimanali salvo assenze	95%
	Accessibilità multicanale	disponibilità del servizio garantita anche tramite telefono, e.mail fax- prestazioni effettuate attraverso la trasmissione di atti perfezionati ed in via di perfezionamento tramite fax ed e-mail	Il servizio e' rapportato alle 36 ore settimanali ed al numero delle richieste	95%
Tempestività	Tempestività	disponibilità del servizio garantita anche tramite telefono, e.mail fax- .tempo impiegato nella predisposizione delle istruttorie	Servizio rapportato alle ore settimanali e al numero delle prestazioni in base alle istanze pervenute	90%
Trasparenza	Responsabile procedimento	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalita' di contatto	Numero giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento del sito web	4gg
	Tempi di risposta	Numero dei giorni per predisposizione istruttorie per gli organi di governo - relative consulenze ed adempimenti consequenziali	Rapporto tra giorni necessari all'istruttoria e pratiche da evadere	10gg
Efficacia	Affidabilità	Livello di soddisfazione reletivo a rapporto di consulenza, al numero delle pratiche evase ed esattezza delle informazioni	Rapporto tra giorni necessari all'istruttoria e pratiche da evadere	90%
	Compiutezza	esattezza e precisione adoperate nella prestazione erogata	Esautivita' rapportata al numero delle pratiche evase senza rilievi rispetto alle istanze pervenute	90%

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