

<b>DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Settore Pianificazione organizzativa</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Pianificazione organizzativa dei Dipartimenti e dei Centri Interdipartimentali e Interuniversitari
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Costituzione delle strutture dipartimentali e centri; nomina degli organi monocratici e degli organi collegiali delle strutture dipartimentali e centri; sperimentazione di nuove formule organizzative.
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Gestione e assistenza diretta, telefonica, via e-mail, via web
<b>Modulistica</b>	Modulistica presente sul sito Web del Settore Pianificazione organizzativa
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessun costo a carico
<b>Tipologia di utenza</b>	Tutti i docenti e ricercatori, personale tecnico-amministrativo, dottorandi e studenti
<b>Responsabile del servizio</b>	Lampignano Maria Elena

### 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	Accesso all'Ufficio tutti i giorni e i pomeriggi previo appuntamento	Numero settimanale di giornate lavorative con apertura all'utenza/Numero totale settimanale di giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Normativa e linee guida di riferimento, nonché modulistica da utilizzare (sul web); altre informazioni tramite mail, fax, telefono, posta	Numero totale si informazioni/servizi erogati/Numero totale di informazioni/servizi richiesti	100%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta all'erogazione dell'informazione-servizio	Numero totale di informazioni-servizi erogati entro il tempo massimo/Numero totale delle richieste	100%
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1 giorno lavorativo
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1 giorno lavorativo
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web delle informazioni-servizi richiesti	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	3 giorni lavorativi
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Pertinenza dell'erogazione del servizio-informazione	Numero totale delle informazioni-servizi erogati entro il tempo massimo/Numero totale delle informazioni-servizi richiesti. Numero totale delle pratiche evase/Numero totale delle pratiche pervenute	100%
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	Numero totale delle informazioni-servizi erogati/Numero totale delle informazioni-servizi richiesti. Numero totale della pratiche evase/Numero totale delle pratiche pervenute	100%

<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 non disponibili</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>Non disponibili</b>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION</b> <a href="http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/questionario-pianificazione-organizzativa">http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/questionario-pianificazione-organizzativa</a>