

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Settore Coordinamento e gestione delle procedure di costituzione degli organi preposti alla didattica	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Gestione delle procedure di costituzioni degli organi preposti alla didattica
Principali caratteristiche del servizio	cura delle operazioni di voto inerenti le elezioni studentesche a livello locale e nazionale, votazioni Coordinatori Corsi di Studio, Classe, Interclasse, Direttori Scuole di Specializzazione
Modalità di erogazione del servizio	email, web, altro
Modulistica	Non presente
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessun costo previsto
Tipologia di utenza	Studenti/Docenti
Responsabile del servizio	Antonella Di Martino

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formola di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	accessibilità agli uffici	accessibilità temporale/giornate lavorative assicurate dall'ufficio	5 gg su 5gg
	Accessibilità multicanale	web, telefono, mail	accessibilità informazione/indicatori (web, mail, telefono)	100%
Tempestività	Tempestività	90%	giorni/prestazioni	90%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	pubblicazione riguardante procedure elettorali	giorni/prestazioni	100%
	Procedure di contatto	pubblicazione su web informazioni	giorni/prestazioni	5 gg
	Tempi di risposta	pubblicazione su web informazioni e via mail	giorni/prestazioni	5 gg
Efficacia	Affidabilità	pratiche evase conformemente alla norma 100%	< 10	85%
	Compiutezza	Numero prestazioni erogate	richieste evase/totale delle richieste	100%

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 non disponibili
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	Non disponibili
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION non presente