



<b>Dipartimento</b>	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale			
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA SERVIZIO CIVILE E DISABILITA'			
<b>Denominazione del servizio</b>	Servizi a favore di studenti diversamente abili			
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DRUOSNR_22			
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio è mirato a fornire servizi di assistenza, tutorato, trasporto cittadino ed interpretariato attraverso la modalità di comunicazione con la Lingua Italiana del Segni (LIS) a studenti diversamente abili.			
<b>Destinatari</b>	Studenti			
<b>Responsabile</b>	Capo Area - <a href="https://persone.ict.uniba.it/rubrica/angelamaria.cippone">https://persone.ict.uniba.it/rubrica/angelamaria.cippone</a>			
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore disabilità - Palazzo Ateneo, piano terra con ingresso da via Scipione Crisanzio			
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Lunedì-Venerdì ore 9:00-13:00 - Martedì 15:30-17:30 <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area2">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area2</a>			
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Costi rilascio atti concorsuali <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area2">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area2</a>			
<b>Modulistica</b>	La modulistica è disponibile sul sito del Settore Disabilità <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area2">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area2</a>			
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area2/settore-disabilita">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area2/settore-disabilita</a>			
			<b>Valore di partenza</b>	<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Accessibilità</b>	Apertura al pubblico assicurata in tutti i giorni lavorativi secondo fasce orarie prestabilite (lunedì-venerdì 10:00-12:00, martedì e giovedì 15:00-16:30)	numero giorni lavorativi settimanali di apertura al pubblico/numero giorni lavorativi settimanali.	-	90%
<b>Tempestività</b>	Servizio erogato nei tempi previsti (nei 120 gg successivi alla data di acquisizione al Protocollo dalla presentazione della richiesta)	numero servizi erogati nei termini/numero di servizi erogati		90%
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione ed aggiornamento sul sito web degli atti concorsuali e comunicazione alla Comunità accademica delle procedure concorsuali indette dall'Amministrazione centrale.	numero atti concorsuali pubblicati/ numero atti concorsuali emanati		100%
	Pubblicazione ed aggiornamento sul sito web delle informazioni relative ai servizi (responsabile, modalità di contatto, modulistica, costi).	numero informazioni relative ai servizi pubblicate sul sito web/numero delle informazioni relative ai servizi		100%
<b>Efficacia</b>	Servizio erogato in modo coerente rispetto alla richiesta.	numero servizi erogati/numero di servizi richiesti		90%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>			
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>			