



Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale			
Unità organizzativa responsabile	AREA SERVIZIO CIVILE E DISABILITA'			
Denominazione del servizio	Servizi a favore di studenti diversamente abili			
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_22			
Principali caratteristiche del servizio	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.			
Destinatari	Studenti			
Responsabile	Capo Area - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/angelamaria.cippone			
A chi/dove/come rivolgersi	Settore disabilità - Palazzo Ateneo, piano terra con ingresso da via Scipione Crisanzio			
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lunedì-Venerdì ore 9:00-13:00 - Martedì 15:30-17:30 http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area2			
Eventuali costi a carico dell'utente	Costi rilascio atti concorsuali http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area2			
Modulistica	La modulistica è disponibile sul sito del Settore Disabilità http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area2			
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area2/settore-disabilita			
			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
Accessibilità	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%
Tempestività	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%
Trasparenza	Publicazione 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%
	Publicazione 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%
Efficacia	Servizio erogato in modo coerente rispetto alla richiesta.	numero servizi erogati/numero di servizi richiesti		90%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/			