



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
Unità organizzativa responsabile	AREA SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI DI ATENEO
Denominazione del servizio	SERVIZIO ISTITUZIONALE
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_29
Principali caratteristiche del servizio	ATTI CONNESSI ALLE PROCEDURE ELETTORALI DEGLI ORGANI DI ATENEO/COSTITUZIONE DEI CONSIGLI DI CORSO DI STUDIO CLASSI INTERCLASSI SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE/NOMINA DEGLI ORGANI MONOCRATICI DI SCUOLE CORSI DI LAUREA SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE/ PROCEDURE ELETTORALI PER LA COSTITUZIONE DI ORGANI COLLEGIALI NAZIONALI PREPOSTI ALLA DIDATTICA
Destinatari	DOCENTI/PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO/DIRIGENTI/STUDENTI/DOTTORANDI/SPECIALIZZANDI
Responsabile	CAPO AREA https://persone.ict.uniba.it/rubrica/francesco.franciosa
A chi/dove/come rivolgersi	Francesco Franciosa - Francesco.Franciosa@uniba.it tel. 080/5714201; Antonella Di Martino - antonella.dimartino@uniba.it tel. 080/5714647; Renato Bucci - renato.bucci@uniba.it tel.080/5714647 http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area1/area-servizi-general-e-istituzionali-di-atenoe/settore-servizi-istituzionali
Giorni e orari di apertura degli uffici	tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 13.00 ed il lunedì, martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.00 http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area1/area-servizi-general-e-istituzionali-di-atenoe/settore-servizi-istituzionali
Eventuali costi a carico dell'utente	0
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area1/area-servizi-general-e-istituzionali-di-atenoe/settore-servizi-istituzionali
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area1/area-servizi-general-e-istituzionali-di-atenoe/settore-servizi-istituzionali

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
Accessibilità	Apertura al pubblico	n. gg. di apertura al pubblico/n. gg. lavorativi tot.		90%
Tempestività	Giorni lavorativi per espletare il servizio	n. di servizi completati nell'arco di 5 gg. Lavorativi		5gg.
Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate		≥ 7
Efficacia	Percentuale di reclami	n. di reclami accolti/n. di reclami pervenuti		< 20%
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/			