



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Dipartimento	DIREZIONE GENERALE
Unità organizzativa responsabile	UFFICIO DI STAFF ALLA DIREZIONE GENERALE "VALUTAZIONE, INNOVAZIONE E TRASPARENZA"
Denominazione del servizio	Supporto tecnico all'implementazione del ciclo di gestione della performance e all'innovazione amministrativa gestionale
Codice del servizio	SERV_DIR_01
Principali caratteristiche del servizio	Supporto al Direttore Generale al fine di recepire le migliori metodologie e pratiche relative al ciclo della performance e accompagnamento dell'organizzazione nel suo complesso alla implementazione e diffusione delle pratiche innovative collegate alla corretta gestione manageriale.
Destinatari	Personale Tecnico Amministrativo, Personale Docente, Organi di Ateneo, Utenti esterni.
Responsabile	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dirgen/ufficio-staff-valutazione
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dirgen/ufficio-staff-valutazione
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 12:00. Il personale dell'Ufficio fornisce supporto, in altri orari, previo appuntamento.
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Modulistica	Nessuna
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dirgen/ufficio-staff-valutazione

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
Accessibilità	Apertura al pubblico (dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 12:00)	ore settimanali	≥ 10	≥ 10
Tempestività	Tempo massimo di risposta alle richieste di consulenza (per le richieste protocollate a partire dalla data di protocollo, per le richieste via mail a partire dalla data di invio)	giorni	≤ 15	≤ 15
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	≥ 7
Efficacia	Grado di soddisfazione del servizio reso in termini di esaustività della consulenza fornita	Scala qualitativa da 1a 5	≥ 3	≥ 3
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/			