

Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
Unità organizzativa responsabile	PERCORSI DI QUALITA'
Denominazione del servizio	SUPPORTO METODOLOGICO, GESTIONALE E OPERATIVO RELATIVO ALLA INDIVIDUAZIONE, DEFINIZIONE E ATTUAZIONE DI ATTIVITA' FINALIZZATE ALLA QUALITA' ED AL MIGLIORAMENTO ORGANIZZATIVO
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_25
Principali caratteristiche del servizio	Le attività di supporto metodologico, gestionale ed operativo relativo alla individuazione, definizione e attuazione di attività finalizzate alla qualità ed al miglioramento organizzativo, vengono progettate e realizzate secondo una pianificazione condivisa con i richiedenti. Alle richieste formalizzate (posta elettronica, fax, nota, ecc.) pervenute dal committente, l'Area procede con un'analisi di fattibilità che se ha esito positivo determina la programmazione, pianificazione ed attuazione delle attività da condividere con il committente. Il risultato del servizio viene sempre documentato e trasmesso al richiedente.
Destinatari	Comunità accademica
Responsabile	Resp. Settore - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/domenico.pellerano
A chi/dove/come rivolgersi	Area Percorsi di Qualità Palazzo Ateneo - Piazza Umberto I, 1 Bari, III piano (ingresso via Nicolai) presidio.qualita@uniba.it Luigia Mincuzzi - Tel. +39 080 571 8237 - luigia.mincuzzi@uniba Maria Gabriella Falco - Tel. +39 080 571 8236 - mariagabriella.falco@uniba.it Domenico Pellerano - Tel. +39 080 571 8235 - domenico.pellerano@uniba.it Fax +39 080 571 4810 - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area1/area-percorsi-di-qualita/settore-qualita-per-il-miglioramento-organizzativo
Giorni e orari di apertura degli uffici	Orari di ricevimento lunedì / venerdì: 10:30 - 12:30 lunedì / giovedì: 15:00 - 17:00 (previo appuntamento) - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area1/area-percorsi-di-qualita/settore-qualita-per-il-miglioramento-organizzativo
Eventuali costi a carico dell'utente	nessun costo a carico dell'utente - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area1/area-percorsi-di-qualita/settore-qualita-per-il-miglioramento-organizzativo
Modulistica	non presente - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area1/area-percorsi-di-qualita/settore-qualita-per-il-miglioramento-organizzativo
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area1/area-percorsi-di-qualita/settore-qualita-per-il-miglioramento-organizzativo

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
Accessibilità	Giornate lavorative di apertura all'utenza assicurate dall'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 10:30 alle 12:30 e il lunedì ed il giovedì, previo appuntamento, dalle 15:00 alle 17:00.	Numero Giornate lavorative di apertura all'utenza assicurate dall'ufficio/Numero totale di giorni lavorativi	≥85%	≥85%
Tempestività	Rispetto dei tempi secondo la pianificazione delle attività.	Numero di prestazioni erogate nei tempi previsti/Numero di prestazioni totali erogate	≥70%	≥70%
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	Capacità del servizio erogato di soddisfare le richieste dell'utenza	Numero dei servizi erogati con esito positivo/Numero dei servizi erogati	≥70%	≥70%
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/			