



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

<b>Dipartimento</b>	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI DI ATENEO
<b>Denominazione del servizio</b>	SERVIZIO ISTITUZIONALE
<b>Codice del servizio</b>	SERV DRUOSNR 29
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	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
<b>Destinatari</b>	DOCENTI/PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO/DIRIGENTI/STUDENTI/DOTTORANDI/SPECIALIZZANDI
<b>Responsabile</b>	CAPO AREA <a href="https://persone.ict.uniba.it/rubrica/francesco.franciosa">https://persone.ict.uniba.it/rubrica/francesco.franciosa</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	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 <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area1/area-servizi-general-e-istituzionali-di-ateneo/settore-servizi-istituzionali">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area1/area-servizi-general-e-istituzionali-di-ateneo/settore-servizi-istituzionali</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	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 <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area1/area-servizi-general-e-istituzionali-di-ateneo/settore-servizi-istituzionali">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area1/area-servizi-general-e-istituzionali-di-ateneo/settore-servizi-istituzionali</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	0
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area1/area-servizi-general-e-istituzionali-di-ateneo/settore-servizi-istituzionali">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area1/area-servizi-general-e-istituzionali-di-ateneo/settore-servizi-istituzionali</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area1/area-servizi-general-e-istituzionali-di-ateneo/settore-servizi-istituzionali">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area1/area-servizi-general-e-istituzionali-di-ateneo/settore-servizi-istituzionali</a>

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
Accessibilità	Apertura al pubblico	n.gg. di apertura al pubblico/n.gg. lavorativi tot.	90%	90%
Tempestività	Giorni lavorativi per espletare il servizio	n. di servizi completati nell'arco di 5 gg. Lavorativi	5gg.	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	≥ 7
Efficacia	Percentuale di reclami	n. di reclami accolti/n. di reclami pervenuti	< 20%	< 20%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
<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>			