

| | |
|--|--|
| Dipartimento | Dipartimento per il Coordinamento dell'azione amministrativa con le funzioni di governo |
| Unità organizzativa responsabile | Area Senato Accademico Area Consiglio di Amministrazione |
| Denominazione del servizio | Supporto agli Organi collegiali di Governo |
| Codice del servizio | SERV_DAFG_01 |
| Principali caratteristiche del servizio | Supporto agli Organi collegiali di Governo (SA-CdA), notifica dispositivi di delibera agli uffici dell'amm.ne centrale, pubblicazione decisioni/verbali su web, rilascio estratti verbali |
| Destinatari | Componenti del Senato Accademico/Consiglio di Amministrazione, uffici e strutture dell'Ateneo, utenti esterni che abbiano diritto di accesso ai documenti amministrativi ai sensi della l. n. 241/90 |
| Responsabile | Area Senato Accademico https://persone.ict.uniba.it/rubrica/maria.urso Area Consiglio di Amministrazione https://persone.ict.uniba.it/rubrica/francesca.falsetti |
| A chi/dove/come rivolgersi | http://www.uniba.it/organizzazione/dafg/areasa http://www.uniba.it/organizzazione/dafg/areacda |
| Giorni e orari di apertura degli uffici | Area Senato Accademico dal lunedì al venerdì: 10.00-12.00, martedì e giovedì:15.00-16.30 Area Consiglio di Amministrazione dal lunedì al venerdì: 10.00-12.00 |
| Eventuali costi a carico dell'utente | Per rilascio estratti €0,52 a foglio per rimborso costi di riproduzione Per autentica marca da bollo di €16,00 ogni 4 facciate |
| Modulistica | http://www.uniba.it/organizzazione/dafg/areasa/copy2_of_area-senato-accademico http://www.uniba.it/organizzazione/dafg/areacda/copy2_of_area-consiglio-di-amministrazione |
| Maggiori informazione (link utili) | |

| | | | Target |
|---|---|---|-------------------|
| Dimensioni della qualità | Indicatori | unità di misura/formula di calcolo | 2016 |
| Accessibilità | Apertura al pubblico | Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dagli uffici/numero totale giorni lavorativi previsti | 90% SA 50% CdA |
| | Disponibilità di canali di comunicazione (PEC, mail, posta, telefono, fax) per accedere al servizio | Numero di canali di comunicazione | 5 |
| Tempestività | Tempo massimo di notifica dispositivi dalla data di riunione dell'Organo (10 gg lavorativi) | Numero di dispositivi notificati nei tempi previsti/Numero totale di dispositivi notificati | 90% SA 50% CdA |
| | Tempo massimo tra la presentazione della richiesta di accesso agli atti e l'erogazione del servizio (30 gg lavorativi) | Numero di estratti rilasciati nei tempi previsti/numero totale estratti richiesti | |
| Trasparenza | Informazioni pubblicate sulla pagina web (principali caratteristiche del servizio, tipologia di utenza, responsabile, procedure di contatto, modulistica, tempi di risposta, costi a carico dell'utente, convocazioni, decisioni, verbali, commissioni) | Numero di informazioni | ≥ 11 |
| Efficacia | Conformità delle prestazioni erogate | Numero di rilievi/Numero totale prestazioni erogate | 10% |
| 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 delle 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 | | | |
| https://stats.ict.uniba.it/indagini/index.php/survey/index/sid/667117/newtest/Y/lang/it | | | |
| Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti | | | |
| http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/report-2014/dafg.pdf/view Risultati di precedenti indagini di Customer Satisfaction https://oc.ict.uniba.it/ateneo-in-cifre/studi-e-indagini-statistiche/risultati-rilevazioni-del-livello-di-soddisfazione-dei-servizi-erogati-dal-dafg | | | |