



Dipartimento	Dipartimento per il Coordinamento dell'azione amministrativa con le funzioni di governo
Unità organizzativa responsabile	Area Organi di Garanzia
Denominazione del servizio	Supporto agli Organi di Garanzia
Codice del servizio	SERV_DAFG_03
Principali caratteristiche del servizio	Garantire l'osservanza dello Statuto dei diritti e doveri dello studente, del Regolamento didattico di Ateneo, del Codice dei comportamenti e CUG
Destinatari	Personale tecnico-amministrativo, docenti, ricercatori e studenti universitari
Responsabile	https://persone.ict.uniba.it/rubrica/maria.modugno
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/dafg/areaorganigaranzia
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì: 8:30 - 13:30 - martedì e giovedì: 15:30 - 17:00
Eventuali costi a carico dell'utente	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente
Modulistica	Non prevista
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 di giorni lavorativi previsti	90%
	Disponibilità di canali di comunicazione (mail, posta, telefono) per accedere al servizio	Numero di canali di comunicazione	3
Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio (30 gg lavorativi)	Numero di richieste evase nel tempo previsto/numero totale di richieste pervenute	90%
Trasparenza	Informazioni relative al servizio pubblicate sulla pagina web (principali caratteristiche del servizio, tipologia di utenza, responsabile, procedure di contatto, modulistica, tempi di risposta, costi a carico dell'utente)	Numero di informazioni	≥ 7
Efficacia	Conformità delle prestazioni erogate	Numero di reclami/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: <u>semestrale</u>		
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/326112/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/ 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		