



<b>Dipartimento</b>	<a href="#">Dipartimento per la Ricerca, la Didattica e le Relazioni esterne</a>
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	<a href="#">Area gestione della attività di comunicazione</a>
<b>Denominazione del servizio</b>	<a href="#">Consulenza, organizzazione e assistenza agli eventi</a>
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DARDRE_16
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Adempimenti connessi alla promozione, organizzazione e gestione di eventi (contatti con l'utenza esterna relativamente all'applicazione del Regolamento di Ateneo per la concessione di spazi; emissione e monitoraggio del pagamento delle fatture; gestione delle sale destinate a convegni e manifestazioni; supporto alla promozione, gestione e realizzazione di azioni per promuovere iniziative, progetti, convegni). Consulenza, organizzazione e assistenza tecnica. Cura delle procedure di autorizzazione all'uso del logo dell'Università a seguito di concessione di patrocinio dell'Università per manifestazioni culturali promosse da terzi. Progettazione e realizzazione audiovisivi e, in collaborazione con il servizio video web, gestione della diretta web degli eventi più importanti
<b>Destinatari</b>	Comunità universitaria e utenza esterna
<b>Responsabile</b>	<a href="#">Capo Area</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="#">Settore Eventi</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Ricevimento : dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 .
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	<a href="#">Regolamento per la concessione in uso di aule e spazi (approvato dal S.A. del 19.07.2011 e dal C.d.A. del 26.07.2011)</a>
<b>Modulistica</b>	<a href="#">modulo per la prenotazione degli spazi e delle sale</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="#">Area gestione della attività di comunicazione</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	Apertura al pubblico	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata dagli uffici/numero totale giorni lavorativi	90%
	Ulteriori canali di comunicazione: Mail, Telefono e fax	numero canali	≥3
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio dalla richiesta di concessione dello spazio (30 giorni)	numero di servizi erogati nei tempi previsti/totale servizi erogati	90%
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
Efficacia	Conformità delle prestazioni erogate	numero di prestazioni con reclami/numero totale delle prestazioni erogate	10%

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>
<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>