Denominazione del servizio	**Supporto agli organi**	**CODICE**	*111001SG_02*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Gestione delle istanze, redazione delibere		
Dipartimento	Dipartimento di Biologia		
Unità organizzativa responsabile	Unità operativa Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile	Curci Francesco		
Destinatari	Pta, personale docente, studenti, utenza esterna (es. imprese, laureati, etc..)		
Contatti	*Curci Francesco Telefono ufficio 080/5442382 e-mail istituzionale francesco.curci@uniba.it*		
Modalità di accesso al servizio (canali)	*Titulus/pec, posta elettronica istituzionale, posta cartacea in entrata/uscita, documentazione cartacea interna/esterna consegnata a mano, telefono*		
Giorni e orari di apertura degli uffici	*dal Lunedì al Venerdì ore 9-13*		
Eventuali costi a carico dell'utente	***Nessuno***		
Modulistica	***Giustificativo assenza allegato alla convocazione***		
Maggiori informazioni (link utili)	***Pagina web del Dipartimento: https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/biologia; https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/biologia/atti%20amministrativi/Archivio***		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità	Gestione digitalizzata dei documenti	**INDPROC_111**	(Numero di documenti digitalizzati/Numero di documenti prodotti)*100	**Percentuale**	70%	70%
	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**	5	5
Tempestività	Tempo medio per la notifica dei dispositivi	**INDPROC_112**	(Σ giorni impiegati dall'approvazione alla notifica/Numero totale dei dispositivi	**Giorni**	12	11
Trasparenza	Livello di completezza delle informazioni	**INDPROC_20**	(Numero di informazioni aggiornate e pubblicate nella sezione dedicata al servizio/ Numero di informazioni da aggiornare e pubblicare)*100	**Percentuale**	70%	75%
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	**INDPROC_37**	Punteggio di valutazione	**Numero**	5,4	5

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti