

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Supporto agli organi</b>	<b>CODICE</b>	<b>111201SG_02</b>
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Gestione delle istanze, redazione delibere		
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento di Chimica		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
<b>Responsabile</b>	Angela Rosa Rotolo		
<b>Destinatari</b>	Strutture dipartimentali; Ateneo; pta; personale docente; dottorandi		
<b>Contatti</b>	Tel +39 0805442012 <a href="mailto:angelarosa.rotolo@uniba.it">angelarosa.rotolo@uniba.it</a> <a href="https://persone.ict.uniba.it/rubrica/angelarosa.rotolo">https://persone.ict.uniba.it/rubrica/angelarosa.rotolo</a>		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	e-mail, cellulare		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	dal lunedì al venerdì		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessuno		
<b>Modulistica</b>	<a href="https://manageweb.ict.uniba.it/ricerca/dipartimenti/chimica/dipartimento/amministrazione-trasparente">https://manageweb.ict.uniba.it/ricerca/dipartimenti/chimica/dipartimento/amministrazione-trasparente</a>		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/chimica">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/chimica</a>		

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	90	95
	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	2	2
Tempestività	Tempo medio per la notifica dei dispositivi	INDPROC_112	(Σ giorni impiegati dall'approvazione alla notifica/Numero totale dei dispositivi)	Giorni	4	3
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	100	100
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	5,7	6

<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="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni">https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni</a>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti</a>