

Denominazione del servizio	Organizzazione e gestione eventi	CODICE	112601SG_03
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto alla progettazione e gestione dell'evento; alla promozione delle iniziative		
Dipartimento	Dipartimento di Economia e Finanza		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile	Giovanna PAPA		
Destinatari	Personale docente, Studenti, utenza esterna		
Contatti	Giovanna PAPA, email: giovanna.papa@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - V piano, telefono: (+39) 080 5049276; Biagio SCASSAMACCHIA, email: biagio.scassamacchia@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - V piano, telefono: (+39) 080 5049266; Armando SASSANELLI, email: armando.sassanelli@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - II piano, telefono: (+39) 080 5049068		
Modalità di accesso al servizio (canali)	E-mail, sportello, telefono, on-line (mediante Microsoft Teams)		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Martedì e giovedì 10.00-12.00 (e negli altri giorni su richiesta)		
Eventuali costi a carico dell'utente	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente		
Modulistica	Non è prevista alcuna modulistica		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/attivita-di-ricerca/attivita-docenti		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	4
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	INDPROC_100	Σ giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute	Giorni	Non disponibile	15
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	6	6
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	80	85
	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_101	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	Percentuale	80	90
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	4,8	4

si precisa che il valore di partenza 2020 riguarda un campione non significativo

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