

Denominazione del servizio	Supporto agli organi	CODICE	112601SG_02
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Gestione delle istanze, redazione delibere		
Dipartimento	Dipartimento di Economia e Finanza		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile	Giovanna PAPA		
Destinatari	Pta, personale docente, studenti, utenza esterna (es. imprese, laureati, etc..)		
Contatti	Giovanna PAPA, email: giovanna.papa@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - V piano, telefono: (+39) 080 5049276; Lucia CATALDI, email: lucia.cataldi@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - I piano, telefono: (+39) 080 5049240; Michele VENTRELLI, email: michele.ventrelli@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - I piano, telefono: (+39) 080 5049099		
Modalità di accesso al servizio (canali)	E-mail, sportello, telefono, on-line (mediante Microsoft Teams)		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lunedì e venerdì 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/dipartimento/personale/pta/u-o.-affari-general-logistica-e-supporto-informatico		

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	Non disponibile	80
	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	4
Tempestività	Tempo medio per la notifica dei dispositivi	INDPROC_112	(X giorni impiegati dall'approvazione alla notifica/Numero totale dei dispositivi)	Giorni	Non disponibile	20
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
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