

| | | | |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|
| 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 | (Σ 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 |