



Denominazione del servizio	Gestione pagina web del Dipartimento	CODICE
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Pubblicazione notizie, eventi e documenti della pagina web istituzionale del Dipartimento	
Dipartimento	Farmacia - Scienze del Farmaco	
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali	
Responsabile	Cellamare Giovanni	
Destinatari	Utenza interna	
Contatti	domenico.cellamare@uniba.it tel. 080/5443566, vitantonio.diana@uniba.it tel. 080/5443601	
Modalità di accesso al servizio (canali)	mail, telefono, cellulare, contatti personali	
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì 8.00-14.00, lunedì mercoledì 16.00-19.00	
Eventuali costi a carico dell'utente	(fase 1)	
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia/servizi/modulistica	
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia	

Dimensione della qualità (FASE 1)	Descrizione Indicatore (alcuni esempio) - FASE 1	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020) - FASE 2
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	3
Trasparenza	Livello di aggiornamento delle informazioni pubblicate in applicazione delle norme di trasparenza	INDPROC_19	(Numero di informazioni aggiornate/Numero totale di informazioni da pubblicare)*100	Percentuale	90
Efficacia	Percentuale di modulistica presente on line	INDPROC_108	(Numero di modulistica disponibile on line/Numero totale di modulistica)*100	Percentuale	90

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione delle performance - frequenza del monitoraggio: semestrale	
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)	
Modalità di presentazione del reclamo	Link	
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link	
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link	

(fase 3)

Target 2021 (FASE 2)
4
2
95
100
