



Denominazione del servizio	Organizzazione e gestione eventi	CODICE
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto alla progettazione e gestione dell'evento; alla promozione delle iniziative	
Dipartimento	Farmacia - Scienze del Farmaco	
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali	
Responsabile	Cellamare Giovanni	
Destinatari	Personale docente, Studenti, utenza esterna	
Contatti	giovanni.cellamare@uniba.it tel 080/5442729 - vincenzi.pierfrancesco@uniba.it tel 080/5442730	
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, martedì e giovedì 16.00-19.00	
Eventuali costi a carico dell'utente	(fase 1)	
Modulistica	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia/servizi/modulistica">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia/servizi/modulistica</a>	
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia</a>	

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	Richiesta di attivazione dell'offerta formativa	INDPROC_100	Σ giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute	Giorni	4
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	90
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	90
	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	90
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	4

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
3
95
95
95
5
