

|   |   |        |             |
|---|---|--------|-------------|
| Denominazione del servizio                                | <b>Organizzazione e gestione eventi</b>   | CODICE | 111501SG_03 |
| Descrizione delle caratteristiche principali del servizio | Supporto alla progettazione e gestione dell'evento; alla promozione delle iniziative  |        |             |
| Dipartimento  | Dipartimento interateneo di Fisica  |        |             |
| Unità organizzativa responsabile                          | U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico   |        |             |
| Responsabile  | sig.ra Anna Catalano  |        |             |
| Destinatari   | PERSONALE DOCENTE, STUDENTI, UTENZA ESTERNA   |        |             |
| Contatti  | Servizi Generali e Informatici : tel: +39 080 544 3203 email: segreteria@uniba.it   |        |             |
| Modalità di accesso al servizio (canali)                  | accessibilità fisica e multicanale (telefono, posta elettronica, siti e portali)  |        |             |
| Giorni e orari di apertura degli uffici                   | dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00  |        |             |
| Eventuali costi a carico dell'utente                      | nessuno   |        |             |
| Modulistica   | si (Template grafica seminari e convegni)   |        |             |
| Maggiori informazioni (link utili)                        | <a href="http://uniba.it/ricerca/dipartimenti/fisica/@@news_zona">uniba.it/ricerca/dipartimenti/fisica/@@news_zona</a> - <a href="http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/fisica/dipartimento/modulistica">www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/fisica/dipartimento/modulistica</a> |        |             |

| 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          | 3                         | 4           |
| Tempestività              | Tempo medio per la presa in carico della richiesta   | INDPROC_100       | $\Sigma$ giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute    | Giorni          | 0                         | 10          |
|                           | Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social                         | INDPROC_110       | $\Sigma$ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni  | Giorni          |                           | 1           |
| 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     | 100                       | 100         |
|                           | 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     | 100                       | 100         |
| Efficacia                 | Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)                           | INDPROC_37        | Punteggio di valutazione   | Numero          | 4,7                       |             |

|  |   |
|--|---|
| Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore | <a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>   |
| Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento   | Annuale (entro il 31 gennaio)   |
| Modalità di presentazione del reclamo  | <a href="https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni">https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni</a>                           |
| 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  | <a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti</a> |