



Denominazione del servizio	Supporto agli organi	CODICE	111701SG_02
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Gestione delle istanze, redazione delibere		
Dipartimento	INFORMATICA		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, Logistica e Supporto Informatico		
Responsabile	dott. Marcello Del Mastro		
Destinatari	Pta, personale docente, studenti, utenza esterna (es. imprese, laureati, etc..)		
Contatti	marcello.delmastro@uniba.it - 0805443301		
Modalità di accesso al servizio (canali)	email, telefono, ricevimento in presenza		
Giorni e orari di apertura degli uffici	lun..ven 10,00-12,00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	nessuna		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/informatica">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/informatica</a>		

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	100%	100%
	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	4
Tempestività	Tempo medio per la notifica dei dispositivi	INDPROC_112	(Σ giorni impiegati dall'approvazione alla notifica/Numero totale dei dispositivi)	Giorni	10	8
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%
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	4,8	4

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>