

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Supporto agli organi</b>	<b>CODICE</b>	1130015G_02
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Gestione delle istanze, redazione delibere		
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento Interdisciplinare di Medicina - DIM		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
<b>Responsabile</b>	Daniela BAVARO		
<b>Destinatari</b>	Docenti, Dottorandi, PTA dei Dipartimenti, Ricercatori, Specializzandi, studenti, utenza esterna (es. imprese, laureati, etc..)		
<b>Contatti</b>	<i>Baldi Rosamaria rosamaria.baldi@uniba.it , Bavaro Daniela daniela.bavaro@uniba.it Iacobbì Michele +390805478291, Piazzolla Irene 080/5478704 : 6704, Ricco Nicola +390805592756, Scigliuto Cesare +390805478338 : 6338, Schino Riccardo +39 0805478223 int. 6223, Valerio Antonia +390805478346 : 6346</i>		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	Ufficio - Mail - Telefono fisso - Chat - Microsoft Teams		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Lun-Mar-Merc-Gio-Ven 09:30-13:30		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessuno		
<b>Modulistica</b>	Modulistica disponibile sul sito di Dipartimento		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>			

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	5	5
Tempestività	Tempo medio per la notifica dei dispositivi	INDPROC_112	(Σ giorni impiegati dall'approvazione alla notifica/Numero totale dei dispositivi	Giorni	5	4
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	5.3	5.5

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<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>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<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>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<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>

Proposte inviate ad ottobre 2020		Commenti formulati ad ottobre 2020
Proposta Valore di partenza 2020	Proposta Target 2020	
100%	100%	
6	6	
5	3	Numeratore= n.5 giorni impiegati dall'approvazione alla notifica x 100 istanze
80%	100%	
	4	