



Denominazione del servizio	Supporto agli organi	CODICE	1131015G_02
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Gestione delle istanze, redazione delibere		
Dipartimento	Dipartimento Jonico in Sistemi giuridici ed economici del Mediterraneo: società, ambiente, culture		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile	dott.ssa Cecilia Colella		
Destinatari	Pta, personale docente, studenti, utenza esterna (es. imprese, laureati, etc.)		
Contatti	dott.ssa Cecilia Colella		
Modalità di accesso al servizio (canali)	Titulus/pec, posta elettronica istituzionale, posta cartacea in entrata/uscita, documentazione cartacea interna/esterna consegnata a mano, telefono		
Giorni e orari di apertura degli uffici	DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE ORE 10.00 ALLE ORE 13.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	NESSUNO		
Modulistica	modulistica predisposta dall'Ateneo e reperibile al seguente link: https://manageweb.ict.uniba.it/modulistica/modulistica		
Maggiori informazioni (link utili)	www.uniba.it/dipartimentojonico		

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	70	75
	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	2	5
Tempestività	Tempo medio per la notifica dei dispositivi	INDPROC_112	(Σ giorni impiegati dall'approvazione alla notifica/Numero totale dei dispositivi)	Giorni	20	15
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	80	90
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	5	5,1

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

