Denominazione del servizio	**Organizzazione e gestione eventi**	**CODICE**	*112001SG_03*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto alla progettazione e gestione dell'evento; alla promozione delle iniziative		
Dipartimento	Dipartimento di Medicina Veterinaria		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile	Alessandro Papaleo		
Destinatari	Personale docente, Studenti, utenza esterna		
Contatti	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dipmedveterinaria/Dipartimento/admin/uo_serv_gen_log_supp_inf/uo_serv_gen_log_supp_inf		
Modalità di accesso al servizio (canali)	*Telefono - Email - Web - Front Office*		
Giorni e orari di apertura degli uffici	*Da Lun. a Ven. dalle 09:30 alle 13:00 e Lun., Mar. e Giov. Anche dalle 15:00 alle 17:00*		
Eventuali costi a carico dell'utente	***Nessuno***		
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dipmedveterinaria/eventi/eventi_doc/reg/modulo-richiesta-spazi-dipto-med-vet.pdf		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dipmedveterinaria/eventi/eventi_doc/reg/regolamento-per-la-concessione-in-uso-di-aule-e-spazi-del-dipartimento-di-medicina-veterinaria - **e anche** - https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dipmedveterinaria/@@event_zona		

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**	4	4
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	**INDPROC_100**	Σ giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta /Numero di richieste pervenute	**Giorni**	8	7
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	**INDPROC_110**	Σ giorni impiegati per l'aggionamento/ Numero totale di pubblicazioni	**Giorni**	6	5
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	4

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