

Denominazione del servizio	Supporto agli organi	CODICE	112001SG_02
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Gestione delle istanze, redazione delibere		
Dipartimento	Dipartimento di Medicina Veterinaria		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile	Alessandro Papaleo		
Destinatari	Pta, personale docente, studenti, utenza esterna (es. imprese, laureati, etc..)		
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 - 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	La modulistica relativa a tale servizio viene distribuita a mezzo email internamente in occasione di ogni seduta degli organi di governo - Sul sito vengono puntualmente pubblicati i verbali		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dipmedveterinaria/Dipartimento/organi-del-dipartimento		

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	80
	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	3
Tempestività	Tempo medio per la notifica dei dispositivi	INDPROC_112	(Σ giorni impiegati dall'approvazione alla notifica/Numero totale dei dispositivi)	Giorni	8	7
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	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