

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Organizzazione e gestione eventi</b>	<b>CODICE</b>	112101SG_03
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Supporto alla progettazione e gestione dell'evento; alla promozione delle iniziative		
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento di Scienze Agro-Ambientali e Territoriali		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
<b>Responsabile</b>	Maria Lattanzio		
<b>Destinatari</b>	Utenza interna ed esterna		
<b>Contatti</b>	e mail <a href="mailto:maria.lattanzio@uniba.it">maria.lattanzio@uniba.it</a> , tel. 080 5442965		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	e mail, telefono, Teams, cellulare		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	lunedì-venerdì ore 9,00/13,00 lun. mart. e merc. Ore 15/17,00		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessuno		
<b>Modulistica</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disaat/dipartimento/modulistica%20e%20regolmenti">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disaat/dipartimento/modulistica%20e%20regolmenti</a>		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disaat/ricerca/dipartimenti/disaat">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disaat/ricerca/dipartimenti/disaat</a>		

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	$\Sigma$ giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute	Giorni	4	3
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	$\Sigma$ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	4	3
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	90	95
	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	90	95
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	5,1	5,3

<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>