

Denominazione del servizio	Supporto agli organi	CODICE	112201SG_02
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Attività di supporto connesse al funzionamento e allo svolgimento delle riunioni degli organi collegiali del Dipartimento. Raccolta richieste pervenute via email o pec istituzionale, protocollate e notificate per la predisposizione dell'OdG della convocazione. Raccolta Verbali e pubblicazione sito web ai fini della trasparenza. Archivio anagrafiche Organi di governo. Supporto Commissione Scatti triennali/biennali. Supporto attività Direzione e Coordinamento. Redazione e pubblicazione elezioni organi Dipartimento. Gestione protocollo riservato.		
Dipartimento	Dipartimento di Scienze Biomediche e Oncologia Umana		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile	Clara Rosiello		
Destinatari	Personale interno ed esterno		
Contatti	Clara Rosiello; 0805478415; clara.rosiello@uniba.it;		
Modalità di accesso al servizio (canali)	sportello; email; pec; tel.; social		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche		

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	30	50
	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	5
Tempestività	Tempo medio per la notifica dei dispositivi	INDPROC_112	(Σ giorni impiegati dall'approvazione alla notifica/Numero totale dei dispositivi)	Giorni	5	2
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	50	60
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero		

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

