

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Organizzazione e gestione eventi</b>	<b>CODICE</b>	112701SG_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 mediche di base, neuroscienze e organi di senso		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Servizi Generali, Logistica e Supporto Informatico		
<b>Responsabile</b>	Michele SCARANELLO		
<b>Destinatari</b>	Personale docente, Studenti, utenza esterna		
<b>Contatti</b>	<b>Stella INCAMPO:</b> Policlinico, Clinica Oculistica, tel. 0805478916, e-mail: stella-incampo@uniba.it		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	telematico; allo sportello; telefonico		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00. (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento)		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessuno		
<b>Modulistica</b>	nessuna		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/smbnos">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/smbnos</a>		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
<b>Accessibilità multicanale</b>	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	3
<b>Tempestività</b>	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	20	15
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	$\Sigma$ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	30	20
<b>Trasparenza</b>	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	60	80
	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	60	80
<b>Efficacia</b>	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	4,9	5

<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>