

Denominazione del servizio	Gestione degli spazi e degli eventi	CODICE	MED
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto alla progettazione e gestione dell'evento e alla promozione delle iniziative. Concessione e gestione degli spazi		
Dipartimento	Struttura di Supporto amministrativo Scuola di Medicina		
Unità organizzativa responsabile	U.O Gestione risorse e servizi generali		
Responsabile	Valentina Scorcia		
Destinatari	PTA, personale docente, studenti, utenza esterna		
Contatti	Valentina Scorcia tel 0805478669 valentina.scorcia@uniba.it ; Pasquale Bonasia tel 0805478664 pasquale.bonasia@uniba.it ;		
Modalità di accesso al servizio (canali)	PEC; email; front office; telefonico		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lunedì-venerdì 10.00-14.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	https://www.uniba.it/it/scuole/medicina/aule/aula-magna		
Modulistica	https://www.uniba.it/it/scuole/medicina/aule/aula-magna		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/it/scuole/medicina/aule/aula-magna		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore (alcuni esempio)	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2022
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero	Numero	4	4
Tempestività	Tempo medio di gestione della richiesta	INDPROC_04	Σ giorni impiegati per ciascuna comunicazione della presa in carico all'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute	Giorni	7	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	n.d.	100
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	n.d.	100

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