

Denominazione del servizio	Gestione pagina web	CODICE	<i>MED</i>
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Pubblicazione notizie, eventi e documenti della pagina web istituzionale della Scuola		
Dipartimento	Struttura di Supporto amministrativo Scuola di Medicina		
Unità organizzativa responsabile	U.O Gestione risorse e servizi generali		
Responsabile	<i>Valentina Scorcìa</i>		
Destinatari	PTA, personale docente, studenti, utenza esterna		
Contatti	<i>Valentina Scorcìa tel 0805478669 valentina.scorcìa@uniba.it;</i>		
Modalità di accesso al servizio (canali)	<i>email; front office; telefonico;</i>		
Giorni e orari di apertura degli uffici	<i>lunedì-venerdì 10.00-14.00</i>		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	nessuna		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/it/scuole/medicina		

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	Fruibilità dei dati	INDPROC_18	(Numero di pubblicazioni in formato aperto/Numero di pubblicazioni sul portale)*100	Percentuale	n.d.	100
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	n.d.	15
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