

Denominazione del servizio	Supporto agli organi	CODICE	MED
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Gestione delle istanze, redazione delibere		
Dipartimento	Struttura di Supporto amministrativo Scuola di Medicina		
Unità organizzativa responsabile	U.O Gestione risorse e servizi generali		
Responsabile	Valentina Scorcìa		
Destinatari	PTA, personale docente, studenti, utenza esterna		
Contatti	Valentina Scorcìa tel 0805478669		
Modalità di accesso al servizio (canali)	PEC; email; front office;		
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì-venerdì 10.00-14.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	https://www.uniba.it/it/scuole/medicina/scuola/modulistica-1		
Maggiori informazioni (link utili)	https://community.ict.uniba.it/dipartimenti/scuola-di-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	Gestione digitalizzata dei documenti	INDPROC_50	N documenti digitalizzati/N documenti prodotti	Percentuale	n.d.	90
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	3
Tempestività	Tempo medio per la notifica dei dispositivi	INDPROC_112	Σ giorni impiegati dall'approvazione alla notifica/Numero totale dei dispositivi	Percentuale	100	100
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	90
Efficacia - conformità	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	INDPROC_105	(N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate)*100	Percentuale	100	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