

**ADOZIONE DI STANDARD PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**  
**Servizio per la concessione in uso di aule e spazi per l'organizzazione di eventi**

<b>INDICAZIONI GENERALI</b>					
Dipartimento/Struttura	Dipartimento Amministrativo per il coordinamento dell'azione amministrativa con le Funzioni di Governo Area gestione delle attività di comunicazione				
Denominazione del servizio	Servizio per la concessione in uso di aule e spazi per l'organizzazione di eventi				
Principali caratteristiche del servizio	Assistenza alla organizzazione anche tecnica di eventi di interesse della comunità accademica, prenotazione spazi destinati ad eventi, organizzazione dell'accoglienza di ospiti istituzionali e servizio per la concessione in uso di aule e spazi per l'organizzazione di eventi				
Modalità di erogazione del servizio	Front-office (secondo orari pubblicati sul sito web del dipartimento) telefonico, email, web				
Tipologia di utenza	Comunità accademica, autorità nazionali e internazionali, studenti, utenza esterna individuata nel <a href="#">regolamento</a> .				
Responsabili del servizio	Capo Area - Mario Colonna				
Eventuali spese a carico dell'utente	Costi pubblicati sul sito web del Dipartimento nell'apposito <a href="#">regolamento</a>				
Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Descrizione indicatori	Formula di calcolo	Valore programmato
<b>ACCESSIBILITÀ</b>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Giornate di apertura al pubblico	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dagli uffici/ Numero totale di giorni lavorativi	95%
	Accessibilità temporale	Accesso al servizio	Informazioni sulle modalità di accesso al servizio (ubicazione, orario di aperture al pubblico etc...)	Percentuale di risposte positive al questionario rilevazione soddisfazione utente/totale risposte	75%
	Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni	Possibilità di comunicare via web, telefono e fax	Numero dei servizi erogati tramite posta, web, telefono, fax e email/numero dei servizi erogati	80%
<b>TEMPESTIVITÀ</b>	Tempestività	Tempistica prevista dal Regolamento per l'utilizzo di Regolamento	10 giorni tra la presentazione della richiesta e la	Numero di comunicazioni effettuate nel tempo previsto/numero di	95%

		per la concessione in uso di aule e spazi	comunicazione dell'avvenuta o mancata autorizzazione	richieste pervenute	
<b>TRASPARENZA</b>	Responsabili	Presenza informazioni sul web riguardanti i responsabili del servizio	Pubblicazione sul web dei nominativi dei responsabili del servizio	numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito delle informazioni/ informazioni da aggiornare	10 giorni
	Procedure di contatto	Indicazioni per contattare il personale addetto al servizio	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul web delle informazioni relative alle modalità di contatto del personale	10 giorni
	Tempi di risposta	Informazioni sulla tempistica	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul web delle informazioni relative alla tempistica	10 giorni
<b>EFFICACIA</b>	Affidabilità e conformità	Pertinenza e regolarità della prestazione erogata	Corrispondenza tra il servizio erogato e la richiesta pervenuta	Numero di prestazioni erogate all'utenza/numero di richieste pervenute	100%
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</b>	Annuale				
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</b>	Annuale				
<b>Modalità per la presentazione dei reclami</b>	Disponibile modulistica segnalazione/reclami al seguente link: <a href="http://www.uniba.it/ateneo/amministrazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/ateneo/amministrazione/urp/segnalazioni</a>				
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Risultati indagine al seguente link: <a href="https://oc.ict.uniba.it/home/organizzazione/macro-area/studi-indagini/risultati-indagine-dafg-iii-edizione">https://oc.ict.uniba.it/home/organizzazione/macro-area/studi-indagini/risultati-indagine-dafg-iii-edizione</a>				
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario somministrato via web per utenti interni ed esterni al seguente link: <a href="https://oc.ict.uniba.it/home/organizzazione/macro-area/questionari-1/rilevazione-2012/QUESTIONARIODAFG_AREAGESTIONEDELLEATTIVITADICOMUNICAZIONE.pdf">https://oc.ict.uniba.it/home/organizzazione/macro-area/questionari-1/rilevazione-2012/QUESTIONARIODAFG_AREAGESTIONEDELLEATTIVITADICOMUNICAZIONE.pdf</a>				