

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area Affidamenti e supplenze	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Conferimento incarichi di insegnamento per affidamento, a titolo retribuito e gratuito, nei corsi di studio, nei master e nei corsi di perfezionamento e di alta formazione.
Principali caratteristiche del servizio	Emanazione di decreti rettorali e notifiche.
Modalità di erogazione del servizio	gestione ed assistenza diretta, telefonica, via e-mail, via web .
Modulistica	Modulistica presente sul sito Web dell'Area Docenti
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessun costo previsto
Tipologia di utenza	Utenti interni e, in percentuale ridotta, esterni dipendenti di altre P.A..
Responsabile del servizio	Lopez Vincenzo

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio ore 8,30-13,30 (Lunedì-Venerdì) e ore 15,30-17,30 (Martedì e Giovedì)	ore di apertura al pubblico	100%
	Accessibilità multicanale	posta elettronica, telefono, fax, lettera	n° informazioni erogate su totale informazioni richieste	100%
Tempestività	Tempestività	giorni intercorrenti tra la richiesta e l'erogazione della prestazione	n° medio dei giorni intercorsi	30 gg. lavorativi da ricezione corretta documentazione
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	n° medio dei giorni necessari per la pubblicazione sul web	7 gg. lavorativi
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	n° medio dei giorni necessari per la pubblicazione sul web	7 gg. lavorativi
	Tempi di risposta	richieste informazioni tramite e-mail, lettere, telefonate	n° medio dei giorni intercorsi	7 gg. lavorativi
Efficacia	Affidabilità	pertinenza del servizio erogato	pratiche evase rispetto a quelle pervenute	90%
	Compiutezza	completezza della prestazione erogata	pratiche evase senza altri adempimenti dell'utenza	100%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' (http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf)
	B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO non disponibili
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Non disponibili
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/area-affidamenti-supplenze