

<b>DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Settore Autorizzazione incarichi extra-istituzionali</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Gestione autorizzazioni incarichi extra- istituzionali dei professori di I e II fascia e dei ricercatori a tempo pieno
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Predisposizione atti per il rilascio di autorizzazione allo svolgimento di attività extra istituzionale
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Gestione e assistenza diretta, telefonica, via e-mail, via web
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.apd.ict.uniba.it/Home/">www.apd.ict.uniba.it/Home/</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessun costo previsto
<b>Tipologia di utenza</b>	Interna, esterna
<b>Responsabile del servizio</b>	Pedone Cecilia

### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio consentito nelle ore lavorative	ore lavorative/ ore di apertura all'utenza	83%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul web, comunicazioni via fax, e-mail, telefoniche	Informazioni richieste/fornite	100%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	tempo massimo che intercorre tra la richiesta e l'erogazione del servizio		100%
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il servizio erogato		7 gg.
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto		7 gg.
	Tempi di risposta	pubblicazione sul sito web dei termini per l'erogazione del servizio		7 gg.
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata		100%
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata		100%

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