

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area Ricercatori e assegni di ricerca	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Servizio conferimento assegni di ricerca
Principali caratteristiche del servizio	Gestione delle procedure e predisposizione degli atti, stipula dei contratti
Modalità di erogazione del servizio	Gestione e assistenza diretta, telefonica, via web, via e-mail e sportello
Modulistica	http://www.apd.ict.uniba.it/Home/Bandi/assegni-ricerca (in questo sito si trova la domanda telematica relativa ad ogni Bando)
Eventuali costi a carico dell'utente	nessun costo previsto
Tipologia di utenza	Utenti esterni
Responsabile del servizio	Paladino Francesca

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formola di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio	ore di apertura al pubblico/ore lavorative	75%
	Accessibilità multicanale	informazioni richieste tramite e-mail, comunicazioni, fax, telefono sui servizi erogati e sulle modalità di fruizione	numero informazioni erogate/totale informazioni richieste	100%
Tempestività	Tempestività	tempo massimo che intercorre fra la richiesta e l'erogazione della prestazione	numero medio di gg. intercorrente tra richiesta ed erogazione	30
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	gg.necessari per aggiornamento sul web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	gg. necessari per aggiornamento web	7
	Procedure di contatto	gg.necessari per aggiornamento sul web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	gg. necessari per aggiornamento web	7
	Tempi di risposta	gg. lavorativi per pubblicazione sul web di tutti gli atti relativi alle richieste pervenute	numero gg. necessari per aggiornamento	7
Efficacia	Affidabilità	pertinenza del servizio erogato	numero di pratiche evase /numero pratiche pervenute	100%
	Compiutezza	completezza della prestazione erogata	numero di pratiche evase senza altri adempimenti	90%

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 https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-drue/area-ricercatori