

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area Contratti per la Didattica	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Servizio di stipula dei contratti per la didattica (Professori a contratto - C.E.L.)
Principali caratteristiche del servizio	Predisposizione di atti per la gestione della carriera, stipula dei contratti. Rilascio di certificati di servizio.
Modalità di erogazione del servizio	Gestione e assistenza diretta, via e-mail, via web e sportello
Modulistica	Diario elettronico C.E.L.
Eventuali costi a carico dell'utente	non presente
Tipologia di utenza	Utenti esterni ed interni
Responsabile del servizio	Loverro Maria Antonietta

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici (dalle ore 8.30 alle 13.30 e dalle 15.30 alle 17.30 il Martedì e il Giovedì)	ore di aperture al pubblico	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni richieste: posta elettronica, telefono, fax, lettera	n. informazioni erogate su totale informazioni richieste	100%
Tempestività	Tempestività	periodo intercorrente fra la richiesta e l'erogazione della prestazione: giorni intercorrenti fra la richiesta e l'erogazione della prestazione	n. medio dei giorni intercorsi.	30gg
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	periodo necessario per la pubblicazione sul web: pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	n. medio dei giorni necessari per la pubblicazione sul web	7 gg
	Procedure di contatto	periodo necessario per la pubblicazione sul web: pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	n. medio dei giorni necessari per la pubblicazione sul web	7 gg
	Tempi di risposta	periodo intercorrente fra la richiesta e l'erogazione della prestazione: richiesta informazioni tramite e-mail, lettere, telefonate	n. medio dei giorni intercorsi	7 gg
Efficacia	Affidabilità	pratiche evase rispetto a quelle pervenute: pertinenza del servizio erogato	n. pratiche evase su numero pratiche pervenute	60%
	Compiutezza	pratiche evase senza altri adempimenti dell'utenza	n. 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
	non presente
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 presente
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/area-contratti-didattica