

<b>DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area Docenti</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Gestione giuridico-economica dei professori universitari di ruolo di I e II Fascia; gestione convenzioni per attività di didattica e ricerca presso altri Atenei
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Istruttoria e predisposizione atti per la gestione giuridico-economica dei professori universitari di ruolo di I e II Fascia; gestione e predisposizione degli atti necessari per l'istruzione di convenzioni
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Gestione e assistenza diretta, telefonica, via e-mail, via web.
<b>Modulistica</b>	Non presente
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Periodo intercorrente tra la richiesta del servizio e la informazione della spesa a carico dell'utenza
<b>Tipologia di utenza</b>	Interna- esterna
<b>Responsabile del servizio</b>	Calabrese Maria

### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formola di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici permesso nelle ore lavorative	ore lavorative/ore di apertura delle strutture all'utenza	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito web, informazioni telefoniche, via e-mail e fax.	Informazioni richieste/ informazioni fornite	100%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Periodo massimo intercorrente tra richiesta ed erogazione dei servizi	Entit° dei servizi richiesti/servizi erogati	100%
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i servizi erogati	Pubblicazione su sito web/ servizi erogati	7 gg.
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Periodo necessario per l'aggiornamento sul sito web/informazioni di contatto	7 gg.
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web dei termini per l'erogazione dei servizi	Richiesta erogazione servizi anche per via telematica/servizi erogati	7 gg.
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Attinenza, con documentazione pervenuta, delle	Documentazione pervenuta/su pratiche evase	100%
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate.	Dell'utenza, ex lege, pubblicazione su sito web, contatti via e-mail e telefonici/prestazioni erogate	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/area-docenti">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/area-docenti</a>