



Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
Unità organizzativa responsabile	Area Ricercatrici e Assegni di ricerca
Denominazione del servizio	Servizio gestione giuridico-economico dei ricercatori e conferimento assegni di ricerca
Codice del servizio	SERV_DRUO_13
Principali caratteristiche del servizio	Provvedimenti inerenti alla gestione giuridico-economica dei ricercatori; indizione di bandi e stipula contratti per assegni di ricerca; pubblicazione sul sito web di tutti gli atti relativi alla selezione per conferimento assegni di ricerca
Destinatari	Personale interno ed esterno
Responsabile	Capo Area - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/francesca.paladino
A chi/dove/come rivolgersi	RICERCATORI: Vincenzo DEBENEDICTIS (responsabile Settore), Maria DADDABBO, Daniela MARCHEGGIANO. Numeri utili: 080/5714291-4469 ASSEGNI DI RICERCA :Daniela MAZZOTTI, Maria Teresa RAPANA', Gianfranco SALLUSTIO - Numeri utili : 080/5714109-4319 Palazzo Ateneo - Piazza Umberto I, 1 Bari I piano -ingresso via Crisanzio -stanza n.16 http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area2
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì / venerdì: 9.00 - 13:00 martedì e giovedì: 15:00 - 17:00 http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area2
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Modulistica	http://www.uniba.it/modulistica/docenti-ricercatori http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area2/linee-guida-per-il-conferimento-di-assegni-di-ricerca/linee-guida-per-conferimento-assegni-di-ricerca
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area2

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	accessibilità multicanale	n.canali attivati/n.canali totali		90%
Tempestività	tempo massimo tra la richiesta della prestazione e l'erogazione della prestazione	n.prestazioni effettuate entro i 30 gg./n.prestazioni effettuata nel totale dell'anno		90%
Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate		≥ 7
Efficacia	affidabilità: numero di reclami pervenuti rispetto alla prestazione erogata su un numero di richieste pervenute	numero di reclami pervenuti / numero tot di richieste pervenute		1%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/			