



Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
Unità organizzativa responsabile	Area Docenti
Denominazione del servizio	Gestione Autorizzazioni Incarichi extra istituzionali per professori di I e II fascia e dei ricercatori a tempo pieno
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_11
Principali caratteristiche del servizio	Predisposizione atti per il rilascio di autorizzazioni allo svolgimento di attività extra istituzionali e inserimento dati in EASY Incarichi
Destinatari	Utenza INTERNA ed ESTERNA
Responsabile	Capo Area https://persone.ict.uniba.it/rubrica/adelaide.congiu
A chi/dove/come rivolgersi	Cecilia Pedone - Divisione Personale Docente - Accessibilità fisica e multicanale http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area1/settore-autorizzazione%20incarichi%20extra-istituzionali
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area1/settore-autorizzazione%20incarichi%20extra-istituzionali
Eventuali costi a carico dell'utente	0
Modulistica	Modulo 1 per comunicazione di attività extra istituzionale non soggetta ad autorizzazione; Modulo 2 per autorizzazione allo svolgimento di incarico extra istituzionale http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area1/settore-autorizzazione%20incarichi%20extra-istituzionali
Maggiori informazione (link utili)	http://www.apd.ict.uniba.it/Home/docenti/INCARICHI%20EXTRA-ISTITUZIONALI/

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	accessibilità fisica	ore lavorative/ore di apertura all'utenza	83%	83%
Tempestività	tempo che intercorre tra la richiesta e l'erogazione del servizio	n gg	30 gg.	30 gg.
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	≥ 7
Efficacia	pertinenza ed esaustività delle prestazioni erogate su richieste pervenute	n reclami	10%	10%

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/