



Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
Unità organizzativa responsabile	Area Docenti
Denominazione del servizio	Gestione giuridico-economica dei professori di I e II fascia; gestione convenzioni per attività di didattica e di ricerca presso altri Atenei
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_12
Principali caratteristiche del servizio	Istruttoria e predisposizione atti per la gestione giuridico-economica dei professori di I e II fascia e la stipula di convenzioni per attività di didattica e di ricerca con professori di I e II fascia e ricercatori
Destinatari	Utenti interni ed esterni
Responsabile	Capo Area - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/adelaide.congiu
A chi/dove/come rivolgersi	Maria Anna Raimondi -Settore Professori di ruolo I e II fascia; Rita Giuseppina Putignano - Settore Abilitazione nazionale ed altri istituti innovativi - Area Docenti - Divisione Personale docente - Palazzo Ateneo - Piazza Umberto I, n. 1 Bari - Primo piano - Ingresso Via Scipione Crisanzio - Accessibilità fisica e multicanale http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area1
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì ore 9:00 - 13:00; martedì e giovedì ore 15:00 - 17:00 http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area1
Eventuali costi a carico dell'utente	Rimborso costi di produzione di € 0,52 per ogni foglio e rimborso costi per marche da bollo e per autentica di € 16,00 per ogni facciata a seguito di richiesta accesso ai documenti amministrativi di cui alla legge n. 241/90 e s.m.i. http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area1
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area1
Maggiori informazione (link utili)	http://www.apd.ict.uniba.it/Home

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
Accessibilità	apertura al pubblico tutti i giorni lavorativi secondo fasce orarie prestabilite e accesso al servizio anche attraverso altri canali (web, telefono, e-mail, fax)	numero di giornate lavorative con apertura assicurata dagli uffici/numero totale di giorni lavorativi	100%	100%
Tempestività	periodo massimo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione della prestazione	n. gg	30gg	30gg
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)	tempo massimo di erogazione del servizio con l'aggiornamento sul sito web delle informazioni	7 gg	7 gg
Efficacia	attinenza ed esaustività delle prestazioni erogate su richieste pervenute	numero prestazioni erogate/numero richieste pervenute	90%	90%
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/			