

|   |   |  |                    |
|---|---|--|--------------------|
| <b>Dipartimento</b>   | Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale  |  |                    |
| <b>Unità organizzativa responsabile</b>   | Area Docenti  |  |                    |
| <b>Denominazione del servizio</b>   | Gestione Autorizzazioni Incarichi extra istituzionali per professori di I e II fascia e dei   |  |                    |
| <b>Codice del servizio</b>  | SERV_DRUOSNR_11   |  |                    |
| <b>Principali caratteristiche del servizio</b>  | Predisposizione atti per il rilascio di autorizzazioni allo svolgimento di attività extra istituzionali   |  |                    |
| <b>Destinatari</b>  | Utenza INTERNA ed ESTERNA   |  |                    |
| <b>Responsabile</b>   | Capo Area - <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area1</a>   |  |                    |
| <b>A chi/dove/come rivolgersi</b>   | <a href="mailto:cecilia.pedone@uniba.it">cecilia.pedone@uniba.it</a> (tel n.080 571 4108) - Accessibilità fisica e multicanale<br>Palazzo Ateneo - Piazza Umberto I, n. 1 Bari - Primo piano - Ingresso Via Scipione Crisanzio -<br><a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area1/settore-autorizzazione%20incarichi%20extra-istituzionali">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area1/settore-autorizzazione%20incarichi%20extra-istituzionali</a> |  |                    |
| <b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>  | dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00   |  |                    |
| <b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>   | Il servizio non prevede costi a carico dell'utente  |  |                    |
| <b>Modulistica</b>  | <u>Modulo 1 per comunicazione di attività extra istituzionale non soggetta ad autorizzazione;</u><br><u>Modulo 2 per autorizzazione allo svolgimento di incarico extra istituzionale</u><br><a href="http://www.uniba.it/modulistica/docenti-ricercatori">http://www.uniba.it/modulistica/docenti-ricercatori</a>   |  |                    |
| <b>Maggiori informazione (link utili)</b>   | <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area1/settore-autorizzazione%20incarichi%20extra-istituzionali">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area1/settore-autorizzazione%20incarichi%20extra-istituzionali</a>   |  |                    |
|   |   |  |                    |
| <b>Dimensioni della qualità</b>   | <b>Indicatori</b>   | <b>unità di misura/formula di calcolo</b>                  | <b>Target 2016</b> |
| <b>Accessibilità</b>  | Apertura al pubblico  | giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi * 100     | ≥80%               |
| <b>Tempestività</b>   | Tempo massimo che intercorre tra la richiesta e l'erogazione del servizio   | Numero giorni  | ≤30                |
| <b>Trasparenza</b>  | 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                |
| <b>Efficacia</b>  | pertinenza ed esaustività delle prestazioni erogate   | numero di reclami pervenuti /numero di prestazioni erogate | ≤ 1%               |
| <b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b> | <a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>   |  |                    |
| <b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>   | Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)  |  |                    |
| <b>Modalità di presentazione del reclamo</b>  | <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>   |  |                    |
| <b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>   | <a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>   |  |                    |
| <b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>  | <a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>   |  |                    |