

Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale		
Unità organizzativa responsabile	Area contratti per la didattica		
Denominazione del servizio	Supporto alla gestione della carriera dei Collaboratori ed Esperti linguistici		
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_14		
Principali caratteristiche del servizio	gestione giuridica ed economica del C.E.L.; supporto amministrativo ai Dipartimenti e monitoraggio riguardante i contratti per la didattica stipulati con personale esterno all'università dal direttore della struttura di didattica e ricerca.		
Destinatari	Utente interno ed esterno		
Responsabile	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area4		
A chi/dove/come rivolgersi	mariaantoinetta.loverro@uniba.it (tel.0805714666) Marina.amati@uniba.it (tel.0805714002); annamariacaterina.bruno@uniba.it (tel. 0805714601); Palazzo Ateneo - Ingresso: via Scipione Crisanzio; Piano: primo – stanza 1. http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area4 front office, e-mail e telefonico		
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì / venerdì: 11:00 - 13:00; martedì e giovedì: 15:30 - 17:30		
Eventuali costi a carico dell'utente	Rimborso costi di produzione di € 0,52 per ogni foglio di documento richiesto a seguito accesso agli atti ai sensi della Legge 241/1990 e smi		
Modulistica	http://www.uniba.it/modulistica/docenti-ricercatori (richiesta assegni familiari, diario delle attività didattiche on line, congedo parentale, legge 104/92, dichiarazione incarichi ex art. 71 Regolamento Ateneo Finanza e Contabilità)		
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area4		
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	Apertura al pubblico	giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi * 100	≥80%
Tempestività	Tempo massimo dalla data di ricevimento del dato completo da elaborare all'erogazione del servizio	Numero giorni	≤30
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	Conformità del servizio erogato rispetto alla richiesta	numero di reclami pervenuti /numero di prestazioni erogate	≤ 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/		