

Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il servizio sanitario nazionale e regionale		
Unità organizzativa responsabile	Area Affidamenti e Supplenze		
Denominazione del servizio	Formalizzazione affidamento incarichi di insegnamento nei corsi di studio, nei master e nei corsi di perfezionamento		
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_15		
Principali caratteristiche del servizio	Formalizzazione del conferimento incarichi di insegnamento per affidamento nei corsi di studio, nei master e nei corsi di perfezionamento e di alta formazione.		
Destinatari	Personale interno al sistema universitario		
Responsabile	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area3		
A chi/dove/come rivolgersi	mariavittoria.liso@uniba.it (08085714699); saraanna.dichiaro@uniba.it (0805714866) http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area3 Primo piano - stanza 1 - Ingresso: via Scipione Crisanzio; front office, e-mail e telefono		
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì / venerdì: 10:00 - 12:00; martedì e giovedì: 15:00 - 17:00;		
Eventuali costi a carico dell'utente	€ 0,52 a foglio per rimborso costi di riproduzione documenti richiesti		
Modulistica	http://www.uniba.it/modulistica/docenti-ricercatori/concessione-nulla-osta-insegnamento-per-corsi-di-studio-di-i-e-ii-livello-preso-altra-universita/view ; http://www.uniba.it/modulistica/docenti-ricercatori/concessione-nulla-osta-attivita-didattica-per-corsi-post-laurea/view		
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area3		
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	Orario di apertura al pubblico assicurato dagli uffici secondo le ore dichiarate	Numero ore settimanali	≥14
Tempestività	Tempo massimo dalla data di ricevimento della documentazione completa da elaborare all'erogazione del servizio	Numero giorni	≤40
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/		