

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Servizio contratti di lavoro a supporto della ricerca e della didattica</b>	<b>CODICE</b>	112602Co_02
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Il servizio riguarda le procedure di affidamento di incarichi a supporto della ricerca e della didattica (ad es. incarichi didattici, docenze per master, visiting professor, seminari ecc)		
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento di Economia e Finanza		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Contabilità e attività negoziali		
<b>Responsabile</b>	Carmen DE ROSAS		
<b>Destinatari</b>	Docenti e Contrattisti		
<b>Contatti</b>	Daniela INDELLI, email: <a href="mailto:daniela.indelli@uniba.it">daniela.indelli@uniba.it</a> , sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - VI piano, telefono: (+39) 080 5049152; Giovanna PAPA, email: <a href="mailto:giovanna.papa@uniba.it">giovanna.papa@uniba.it</a> , sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - VI piano, telefono: (+39) 080 5049273		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	E-mail, sportello, telefono, on-line		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Martedì e giovedì 10.00-12.00		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Il servizio non prevede costi per l'utente, salvo rimborso per eventuali fotocopie a seguito di richiesta di accesso agli atti		
<b>Modulistica</b>	Nessuna modulistica standard		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/dipartimento/personale/pta/u.o.-contabilita-e-attivita-negoziali">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/dipartimento/personale/pta/u.o.-contabilita-e-attivita-negoziali</a>		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	INDPROC_51	Numero di ore di apertura al pubblico nell'anno t	Numero	4	4
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	4
Tempestività	Tempo medio di liquidazione dell'incarico	INDPROC_07	Σ giorni impiegati per la liquidazione di ciascun incarico dal giorno della richiesta/Numero totale degli incarichi liquidati	Giorni	29	25
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_101	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	Percentuale	80	90
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	3,7	3,7

<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="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni">https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni</a>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti</a>