

Denominazione del servizio	Servizio contratti di lavoro a supporto della ricerca e della didattica	CODICE	110902Co_02
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	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)		
Dipartimento	Dipartimento dell'Emergenza e dei Trapianti di Organi (DETO)		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Contabilità e attività negoziali		
Responsabile	Giulio Rotondo		
Destinatari	Docenti e Contrattisti		
Contatti	giulio.rotondo@uniba.it; cell. 3383804735 ; marcello.biscozzi@uniba.it; tel.0805478263; giuseppinaornella.battagino@uniba.it; tel. 0804679956		
Modalità di accesso al servizio (canali)	e- mail; telefono; front office		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì 10:00-12:30		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/deto/moduli">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/deto/moduli</a>		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/deto/amministrazione/amministrazione-trasparente">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/deto/amministrazione/amministrazione-trasparente</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	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	Numero	n.d.	12,5
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	2	3
Tempestività	Tempo medio di liquidazione dell'incarico	INDPROC_07	$\Sigma$ giorni impiegati per la liquidazione di ciascun incarico dal giorno della richiesta/Numero totale degli incarichi liquidati	Giorni	30	28
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	n.d.	100
Efficacia - conformità	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	5,2	5,2

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	<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>
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	<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>
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<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>