

Denominazione del servizio	<b>Servizio contratti di lavoro a supporto della ricerca</b>
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Il servizio riguarda le procedure di affidamento di incarichi a supporto della ricerca (ad es. incarichi per relatori a seminari, co
Dipartimento	Dipartimento di Giurisprudenza
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e terza missione;
Responsabile	Serafina Mele
Destinatari	Docenti e Contrattisti
Contatti	080 5717757 <a href="mailto:serafina.mele@uniba.it">serafina.mele@uniba.it</a>
Modalità di accesso al servizio (canali)	POSTA ELETTRONICA-TELEFONO
Giorni e orari di apertura degli uffici	<i>martedì e giovedì dalle 10.00 alle 12.00</i>
Eventuali costi a carico dell'utente	<b>nessuno</b>
Modulistica	<b>Non vi è modulistica</b>
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente</a>

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	INDPROC_51	Numero di ore di apertura al pubblico nell'anno t
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio
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
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
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction

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">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione</a>

--

<b>CODICE</b>	111603Ri_08
---------------	-------------

nvegni, visiting professor, ecc.)


Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Numero	4	2
Numero	2	2
Giorni	30	25
Percentuale	80	80
Numero	5,5	5


<a href="#">li</a>

<a href="#">one-utenti</a>
----------------------------