

Denominazione del servizio	Servizio contratti di lavoro a supporto della Formazione post-laurea	CODICE	111605Di_11
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Il servizio riguarda le procedure di affidamento di incarichi a supporto della formazione post-laurea (ad es. docenze per master, ecc.)		
Dipartimento	Dipartimento di Giurisprudenza		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Formazione post-Laurea e aggiornamento professionale		
Responsabile	Giuseppina Guarini		
Destinatari	Docenti e Contrattisti		
Contatti	080-5717712 giuseppina.guarini@uniba.it;		
Modalità di accesso al servizio (canali)	POSTA ELETTRONICA-TELEFONO		
Giorni e orari di apertura degli uffici	martedì e giovedì dalle 10.00 alle 12.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	Non vi è modulistica		
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	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	2
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	2	2
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	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	80
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	5,5	5

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>					