

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Servizio contratti di lavoro a supporto della ricerca e della didattica</b>	<b>CODICE</b>	<b>113002Co_02</b>
<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 Interdisciplinare di Medicina - DIM		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Contabilità e Attività negoziali		
<b>Responsabile</b>	Michele PICCININI		
<b>Destinatari</b>	Docenti e Contrattisti		
<b>Contatti</b>	Dammicco Claudia +390805478348 : 6348, Dammicco Daniele +390805478291 : 6291, Piccinini Michele +390805592767, Santonicolo Giovanni +390805478282 : 6282, Squicciarini Rosa +390805478370 : 6370		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	Ufficio - Mail - Telefono fisso - Chat - Microsoft Teams		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Lun-Mar-Merc-Gio-Ven 08:30-13:30		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessuno		
<b>Modulistica</b>	Modulistica disponibile sul sito di Dipartimento		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>			

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	Numero	928	1350
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	5	5
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	7	5
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	100
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero		4

<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>