

Denominazione del servizio	Servizio contratti di lavoro a supporto della ricerca e della didattica	CODICE	112002Co_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 di Medicina Veterinaria		
Unità organizzativa responsabile	UO Contabilità e attività negoziali / UO Ricerca e terza Missione / UO Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	Gazzillo Angela Maria/Resta Pietro/Colaianni Francesca		
Destinatari	Docenti e Contrattisti		
Contatti	Labombarda Cristina (cristina.labombarda@uniba.it; tel. 0805443940) - Mastrolonardo Maria (maria.mastrolonardo@uniba.it; tel. 0805443990) - Borromeo Domenico (domenico.borromeo@uniba.it; tel. 0805443945) - Russo Anna Maria (anna.russo@uniba.it; tel. 0805443991)		
Modalità di accesso al servizio (canali)	mail - telefono		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lunedì - Venerdì 9,30 - 13,00 ; Dal Lunedì al Giovedì 15,00 -17,00		
Eventuali costi a carico dell'utente	NESSUNO		
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)			

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	24	24
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	Σ giorni impiegati per la liquidazione di ciascun incarico dal giorno della richiesta/Numero totale degli incarichi liquidati	Giorni	30	30
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	100	100
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	4	4

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
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	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti