

| | | | |
|---|---|---------------|-------------|
| Denominazione del servizio | Servizio contratti di lavoro a supporto della ricerca e della didattica | CODICE | 112502Co_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 Scienze della terra e geoambientali | | |
| Unità organizzativa responsabile | U.O. Contabilità e attività negoziali | | |
| Responsabile | | | |
| Destinatari | Docenti e Contrattisti | | |
| Contatti | dott.ssa Vittoria Girardi 0805442567 vittoria.girardi@uniba.it ; dott. Vincenzo Parisi 0805443416 vincenzo.paris@uniba.it | | |
| Modalità di accesso al servizio (canali) | Sportello, telefono, mail | | |
| Giorni e orari di apertura degli uffici | dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 | | |
| Eventuali costi a carico dell'utente | nessuno | | |
| Modulistica | http://www.geo.uniba.it/personale/organigramma/2-non-categorizzato/689-uo-contabilita.html | | |
| Maggiori informazioni (link utili) | http://www.geo.uniba.it/personale/organigramma/2-non-categorizzato/689-uo-contabilita.html | | |

| 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 | 10 | 10 |
| Accessibilità multicanale | Numero di canali di accesso al servizio | INDPROC_98 | Numero di canali di accesso al servizio | Numero | 3 | 3 |
| 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 | Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale | INDPROC_107 | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction | Numero | 5,1 | 4<X>5 |

| | |
|--|---|
| 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 |