

Denominazione del servizio	Servizio contratti di lavoro a supporto della ricerca e della didattica	CODICE	MED
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	Struttura amministrativa della Scuola di Medicina		
Unità organizzativa responsabile	U.O Didattica e servizi agli Studenti		
Responsabile	Teresa Mazzarella		
Destinatari	PTA, personale docente strutturato e non		
Contatti	Teresa Mazzarella 0805478620 teresa.mazzarella@uniba.it ; Isabella Catalano 0805478713 isabella.catalano@uniba.it ;		
Modalità di accesso al servizio (canali)	telematico; allo sportello; telefonico;		
Giorni e orari di apertura degli uffici	10.00-13-00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	nessuna		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/it/scuole/medicina/didattica-1		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore (alcuni esempio)	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	3
Tempestività	Incidenza delle istanze di accesso civico o accesso agli atti evase nei tempi prescritti dalla legge	INDPROC_92	N. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 evasi entro i termini di legge / n. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 protocollate nell'anno	Percentuale	n.d.	100
Trasparenza	Livello di aggiornamento delle informazioni pubblicate in applicazione delle norme di trasparenza	INDPROC_92	(Numero di informazioni aggiornate/Numero totale di informazioni da pubblicare)*100	Percentuale	90	98
Efficacia - conformità	Incidenza dei reclami ricevuti in un anno solare	INDPROC_107	(Numero di reclami/numero prestazioni erogate)*100	Percentuale	0	0

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