



| | |
|--|---|
| Dipartimento | Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale |
| Unità organizzativa responsabile | Area Affidamenti e Supplenze |
| Denominazione del servizio | Conferimento incarichi di insegnamento per affidamento, a titolo retribuito e gratuito, nei corsi di studio, nei master e n |
| Codice del servizio | SERV_DRUOSNR_15 |
| Principali caratteristiche del servizio | Emanazione di decreti rettorali e notifiche. Conferimento incarichi di insegnamento per affidamento, a titolo retribuito e gratuito, nei corsi di studio, nei master e nei corsi di perfezionamento e di alta formazione. |
| Destinatari | Esterni (Professori a contratto); Interni |
| Responsabile | Capo Area https://persone.ict.uniba.it/rubrica/vincenzo.lopez |
| A chi/dove/come rivolgersi | Piano: primo - stanza 1 Ingresso: via Scipione Crisanzio; come: mezzo front office, e-mail e telefonico. http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area3 |
| Giorni e orari di apertura degli uffici | lunedì / venerdì: 11:00 - 13:00; martedì e giovedì: 15:30 - 17:30; http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area3 |
| Eventuali costi a carico dell'utente | http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area3 |
| Modulistica | http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area3 |
| Maggiori informazione (link utili) | http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div1/area3 |

| | | | Valore di partenza | Target |
|---|---|------------------------------------|--------------------|--|
| Dimensioni della qualità | Indicatori | unità di misura/formula di calcolo | 2013 | 2014 |
| Accessibilità | Giornate di apertura al pubblico | Giorni | | 90% |
| Tempestività | Tempo per la stipula a partire dalla data di comunicazione del dispositivo degli Organi di Governo | Giorni | | professori a contratto: 45gg; C.E.L.: Collaborat. ed esperti linguist.: 30 gg |
| Trasparenza | numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente) | numero di informazioni pubblicate | | ≥ 7 |
| Efficacia | Livello di soddisfazione dell'utente | numero (scala da 1 a 5) | | 4 |
| Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore | Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale | | | |
| Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento | Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno) | | | |
| Modalità di presentazione del reclamo | http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni | | | |
| Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti | http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/ | | | |
| Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti | http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/ | | | |