



Politecnico
di Bari



CARTA DEI SERVIZI DI ATENEEO

2025

Sommario

Introduzione.....	7
1. Area dei servizi Amministrativi	10
1.1. Gestione e predisposizione Budget e Controllo di Gestione.....	11
1.1.1. Predisposizione budget unico di ateneo	11
1.1.2. Gestione partecipazione al Progetto Good Practice	12
1.1.3. Gestione Carta dei Servizi.....	13
1.1.4. Analisi, Mappatura e riprogettazione dei processi organizzativi	14
1.2. Pianificazione delle risorse umane	15
1.2.1. Programmazione del personale.....	15
1.3. Assicurazione qualità, Accreditamento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR	17
1.3.1. Valutazione del personale	17
1.3.2. Supporto all'accREDITamento dei CdS	18
1.3.3. Supporto a OIV, Nuclei, PQA e OOGG	19
1.3.4. Supporto alla gestione dell'offerta formativa	21
1.3.5. Redazione Piano integrato della performance e ciclo di gestione della performance	22
1.4. Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità	24
1.4.1. Gestione entrate.....	24
1.4.2. Adempimenti fiscali	24
1.5. Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)	25
1.5.1. Gestione acquisti	25
1.5.2. Gestione Missioni	28
1.6. Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)	29
1.6.1. Punto informativo per stipendi e sostegni economici	29
1.7. Affari istituzionali e supporto organi collegiali.....	30
1.7.1. Attività di supporto alla verbalizzazione, in raccordo al Presidente e al Segretario verbalizzante	

1.8.	Affari legali.....	31
1.8.1.	Gestione Servizi Generali ed Economali	31
1.8.2.	Servizi Assicurativi di Ateneo, Gestione Sinistri e Consulenza in ambito assicurativo	32
1.8.3.	Consulenza Giuridica e Redazione di Pareri per gli Organi e le Strutture dell'Ateneo.....	33
1.8.4.	Contenzioso giudiziale rappresentanza in giudizio dell'Ateneo e rapporti con l'Avvocatura dello Stato (Distrettuale e Generale) e rapporti con le Magistrature	35
1.8.5.	Contenzioso stragiudiziale e recupero dei crediti in fase precontenziosa	36
1.8.6.	Denunce di Infortunio sul lavoro	37
1.9.	Comunicazione esterna e relazioni con i media	38
1.9.1.	Ufficio Stampa Poliba	38
1.10.	Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale	39
1.10.1.	Cerimoniale.....	39
1.10.2.	Produzione multimediale e documentazione fotografica	40
1.11.	Servizi sociali e welfare	41
1.11.1.	Gestione richieste informazioni URP	41
1.11.2.	Counseling psicologico	42
1.11.3.	Gestione del Servizio Civile	43
1.12.	Gestione amministrativa personale non strutturato	44
1.12.1.	Gestione procedure selettive finalizzate per il conferimento di incarichi di lavoro autonomo..	44
1.13.	Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente	46
1.13.1.	Formazione del Personale	46
1.14.	Gestione amministrativa personale strutturato.....	47
1.14.1.	Sorveglianza Sanitaria e gestione visite medico competente	47
1.14.2.	Gestione orario di lavoro	48
1.14.3.	Anagrafe delle prestazioni e autorizzazioni incarichi extra-impiego.....	49
1.14.4.	Adempimenti previdenziali	52
1.14.5.	Gestione attività connesse ai servizi previdenziali	53
1.14.6.	Gestione amministrativa e giuridica della carriera del personale docente.....	54
1.14.7.	Gestione procedure selettive per attribuzione di borse post-lauream.....	56
1.14.8.	Gestione procedure selettive per il conferimento di incarichi di docenza	57
1.14.9.	Gestione amministrativa e giuridica della carriera del personale TAB e dirigente	59
1.14.10.	Gestione accordi di lavoro agile	60
1.15.	Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni	62
1.15.1.	Concorsi, mobilità e trasferimenti personale docente, ricercatori e contrattisti di ricerca.....	62
1.15.2.	Concorsi, mobilità e trasferimenti personale tecnico, amministrativo, bibliotecario, dirigente, tecnologi	63
1.16.	Gestione Trasparenza e Anticorruzione	65

1.16.1.	Gestione trasparenza e accesso civico	65
1.16.2.	Gestione accesso civico generalizzato.....	66
1.16.3.	Gestione segnalazioni illeciti	68
2.	Area dei servizi di Infrastruttura	70
2.1.	Gestione del patrimonio edilizio	71
2.1.1.	Gestione ambientale	71
2.1.2.	Gestione e programmazione spazi	71
2.1.3.	Gestione procedure di affidamento di lavori	72
2.1.4.	Servizi di pulizia e portierato	73
2.1.5.	Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria	74
2.1.6.	Verifica, controllo e collaudo.....	75
2.2.	Gestione flussi documentali, protocollo e servizio posta.....	76
2.2.1.	Gestione servizio posta.....	76
2.2.2.	Gestione flussi documentali	77
2.2.3.	Gestione Archivio Unico di Ateneo.....	78
2.3.	ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa	79
2.3.1.	Gestione e sviluppo delle configurazioni applicative: ESSE3.....	79
2.3.2.	Servizio gestione delle postazioni di lavoro, assistenza HW, SW e Helpdesk informatico	79
2.4.	ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi.....	80
2.4.1.	Gestione dei siti SharePoint delle strutture organizzative del PoliBa	80
2.4.2.	Progettazione e gestione portale di Ateneo e servizi web.....	81
2.5.	Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza	82
2.5.1.	Telefonia Fissa	82
2.5.2.	Telefonia Mobile.....	83
2.5.3.	Rete Wired e Wireless	84
2.5.4.	Sicurezza Informatica Perimetrale	85
2.5.5.	Sistema di Videosorveglianza	86
2.5.6.	Gestione dell'identità digitale	87
2.5.7.	Gestione sistema di rilevamento delle presenze	88
2.5.8.	E-Learning	89
3.	Area dei servizi della Didattica e agli Studenti	91
3.1.	Supporto alla didattica per il I e II ciclo	92
3.1.1.	Gestione Concorsi di Ammissione e Immatricolazioni e Iscrizioni	92
3.1.2.	Gestione dei tirocini curriculari	94
3.1.3.	Contribuzione studentesca.....	95
3.1.4.	Gestione borse di studio per studenti	98

3.1.5.	Gestione Carriere.....	101
3.1.6.	Orientamento	104
3.1.7.	Placement	105
3.1.8.	Centro Linguistico di Ateneo (CLA)	109
3.2.	Supporto alla didattica per il post-laurea	112
3.2.1.	Esami di stato	112
3.2.2.	Gestione amministrativo-contabile dei Master universitari di I e II livello	113
3.2.3.	Gestione amministrativa della Scuola di Specializzazione	114
3.3.	Supporto alla didattica per il III ciclo (dottorato)	115
3.3.1.	Gestione Corsi di Dottorato di Ricerca	115
3.4.	Gestione dell'esperienza di campus degli studenti	116
3.4.1.	Gestione attività autogestite e visite di istruzione	116
3.4.2.	Gestione Collaborazioni degli Studenti	118
4.	Area dei servizi della Ricerca	122
4.1.	Supporto tecnico all'attività di ricerca.....	123
4.1.1.	Coordinamento delle attività progettuali di ricerca nell'ambito degli applicativi gestionali di Ateneo	123
4.1.2.	Attività di supporto SUA RD e VQR.....	124
4.1.3.	Gestione amministrativa, procedura di concorso, redazione e stipula incarichi di ricerca e post-doc	125
4.2.	Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati.....	126
4.2.1.	Supporto amministrativo alla presentazione dei progetti di ricerca comunitari	126
4.2.2.	Supporto amministrativo alla presentazione dei progetti di ricerca nazionali	128
4.3.	Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati.....	130
4.3.1.	Monitoraggio e rendicontazione progetti di ricerca	130
4.4.	Internazionalizzazione	132
4.4.1.	Programmazione e gestione della mobilità degli studenti outgoing	132
4.4.2.	Programmazione e gestione della mobilità Erasmus degli studenti incoming	133
4.4.3.	Programmi di mobilità (KA131 UE e KA171 EXTRA UE)	134
4.4.4.	Internazionalizzazione del sistema universitario.....	135
4.4.5.	Bandi interni di promozione della mobilità	136
4.4.6.	Programmazione delle attività e gestione Visiting Researchers	137
5.	Area dei servizi della Terza Missione	139
5.1.	Trasferimento tecnologico	140
5.1.1.	Supporto alla costituzione e monitoraggio imprese spin-off/start-up e gestione partecipazioni esterne	140
5.1.2.	Brevetti e proprietà intellettuale.....	141

5.1.3.	Attività di Terza Missione	142
5.2.	Gestione ricerca conto terzi	143
5.2.1.	Convenzioni e accordi in conto terzi e altre forme di collaborazione	143
5.2.2.	Negoziare di accordi e partnership con imprese, enti di ricerca ed altre organizzazioni	145
5.2.3.	Gestione di contratti di ricerca	146
5.2.4.	Attività di supporto, consulenza organizzativa e progettuale per la presentazione di progetti a livello locale, nazionale ed internazionale.....	148
5.3.	Public Engagement	149
5.3.1.	Gestione eventi e merchandising	149
5.3.2.	Gestione aule di rappresentanza per eventi	150
6.	Area dei servizi del Sistema Museale e Bibliotecario di Ateneo	152
6.1.	Gestione risorse online e digitali	153
6.1.1.	Accesso alle risorse elettroniche	153
6.1.2.	Postazioni internet	154
6.2.	Gestione patrimonio cartaceo.....	156
6.2.1.	Consultazione e prestito.....	156
6.2.2.	Fornitura di documenti (attivo-passivo).....	158
6.3.	Gestione attività di supporto alla biblioteca e back office	159
6.3.1.	Helpdesk Iris	159
6.4.	Gestione front-office biblioteche	160
6.4.1.	Accesso e prenotazione posti	160
6.4.2.	Chiedi al bibliotecario	162
6.4.3.	Formazione utenti	163
6.4.4.	Reference (consulenza agli utenti)	164
6.4.5.	Copie e stampe	166



Introduzione

Premessa

La Carta dei servizi rappresenta il documento nel quale sono definiti i servizi che il Politecnico di Bari si impegna ad assicurare, riconoscendo specifici diritti al cittadino-utente, evidenziando le dimensioni della qualità, con la finalità di migliorarli, attraverso la misurazione e la valutazione della performance.

Attraverso questo strumento, il Politecnico di Bari rende evidente il proprio impegno a fornire all'utenza informazioni accessibili, immediate, trasparenti e complete, favorendo la conoscenza dei propri servizi e i relativi standard qualitativi, reso possibile anche grazie al percorso in atto di accelerazione del processo di digitalizzazione dei servizi e di diffusione della cultura dell'innovazione.

In questa fase di avvio, il riferimento iniziale è costituito dai servizi di maggiore rilievo presenti nello standard Good Practice, progetto al quale questo Ateneo aderisce da alcuni anni e che è riconosciuto dalla maggior parte degli atenei italiani con finalità di benchmark. Tale riferimento è stato mediato da un importante lavoro di adattamento dello standard GP alla lettura della specifica realtà del Politecnico di Bari, effettuata nell'occasione della mappatura e dell'analisi critica dei processi organizzativi in atto nella nostra istituzione.

La presente Carta dei Servizi è focalizzata sui servizi maggiormente significativi, forniti direttamente al destinatario finale o "utente esterno" del servizio.

Per ogni servizio, si descrivono:

- le principali caratteristiche (descrizione del servizio)
- i relativi destinatari, tra cui, ad esempio, futuro studente e famiglie; studente I e II livello; laureato; specializzando; dottorando; borsista; assegnista; studente Master; international student; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio;
- l'unità organizzativa responsabile dell'erogazione del servizio, con indicazione dei relativi contatti e canali di accesso (a chi rivolgersi);
- le modalità di erogazione, con le quali i destinatari interessati possono richiedere e ottenere informazioni;
- le modalità per reperire le informazioni, le modalità di reclamo, nonché gli standard di qualità (livelli qualitativi ottimali) che si intendono garantire.

Dimensioni

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni (Delibera CIVIT 88/2010):

- **Accessibilità:** si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l'accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l'accessibilità nel tempo del servizio e l'accessibilità multicanale ai servizi.
- **Trasparenza:** si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino agevolmente all'utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.
- **Tempestività:** si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio (tempo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

- **Efficacia:** si intende la capacità di garantire livelli adeguati dei servizi, rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholders.

La misurazione degli standard relativi all'efficacia potrà avvenire prevalentemente mediante questionari erogati all'utenza nell'ambito del progetto Good Practice (GP).

In questo caso, la baseline è rappresentata dal risultato della rilevazione GP, riferita all'anno precedente e consultabile nel sito web di Ateneo nella Sezione Amministrazione Trasparente - servizi erogati -rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati.

Per i servizi non monitorati da GP è stata specificata, nella scheda di servizio, la diversa modalità di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

Per i servizi per i quali non è attualmente rilevato il grado di soddisfazione dell'utenza, potranno essere definite modalità di rilevazione/questionari ad hoc.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità, con uno specifico valore programmato, che rappresenta il livello di qualità nell'erogazione del servizio.

I risultati del monitoraggio annuale degli indicatori di qualità saranno pubblicati in Amministrazione Trasparente - Servizi Erogati - Carta dei servizi e Standard di qualità.

Il monitoraggio degli standard di qualità è effettuato annualmente, al 31 dicembre dell'anno precedente. La fase di monitoraggio inizia nel mese di gennaio dell'anno successivo e si conclude entro il mese di maggio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell'utente e una corretta gestione dei reclami, l'Ateneo potrà riorientare la propria azione, per migliorare la qualità dei servizi offerti e realizzare una maggiore soddisfazione della propria utenza.

La presente Carta dei Servizi segue un'impostazione dinamica e potrà essere implementata e migliorata nel corso del tempo, anche con riguardo all'elenco dei servizi ivi riportati, alle dimensioni della qualità, agli indicatori e valori programmati considerati.

Essa sarà, pertanto, oggetto di aggiornamento, grazie anche al coinvolgimento dei propri stakeholder (attraverso, ad esempio, le indagini di soddisfazione degli utenti, l'esame dei reclami, etc.), rispecchiando l'impegno dell'Ateneo al continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati per la soddisfazione dei bisogni dell'utenza.

Principi

La Carta dei Servizi si ispira ai principi nel seguito evidenziati.

- **Eguaglianza dei diritti degli Utenti** Il Politecnico garantisce a tutti uguale dignità e pari opportunità e l'assenza di ogni forma di discriminazione, diretta e indiretta, relativa al genere, all'età, all'orientamento sessuale, all'origine etnica, alla diversa abilità, alla religione, alla lingua, alle opinioni politiche e alle condizioni personali e sociali, rimuovendo gli ostacoli che limitano la parità di accesso al servizio, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.
- **Trasparenza** Il Politecnico riconosce l'informazione quale strumento essenziale per assicurare la partecipazione effettiva degli utenti alla vita dell'Ateneo e garantisce la pubblicità delle modalità di erogazione delle attività e dei servizi, sia attraverso l'utilizzo del web e della posta elettronica, sia presso gli uffici responsabili.
- **Imparzialità** Il personale impegnato nell'erogazione dei servizi ispira il proprio operato, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività ed imparzialità.

- **Continuità** Il Politecnico assicura che l'erogazione dei servizi sia continua, regolare e non subisca interruzioni; in caso di disservizio, si impegna ad adottare le misure più idonee per ridurre la durata e per mitigare il disagio agli utenti.
- **Partecipazione** La partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio è sempre garantita, anche nelle forme della partecipazione delle rappresentanze degli studenti e più in generale degli stakeholders, anche nell'ottica del miglioramento continuo.
- **Efficienza ed efficacia** Il Politecnico adotta adeguate soluzioni organizzative, al fine di garantire servizi efficaci, attraverso un uso razionale delle risorse disponibili. Efficienza ed efficacia degli interventi non possono comunque porsi in contrasto con la garanzia dei diritti d'eguaglianza e d'imparzialità.
- **Tempestività** Il Politecnico si impegna a rispettare i tempi di erogazione previsti per le varie attività di ciascun servizio, tenuto conto delle risorse disponibili. Al fine di verificare il rispetto di tale impegno, l'utente ha la facoltà di presentare segnalazioni e reclami attraverso gli strumenti evidenziati nelle singole schede dei servizi.

Fonti

La Carta dei servizi del Politecnico di Bari è stata redatta tenendo conto delle seguenti fonti informative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43);
- D. Lgs. n. 150 del 2009 e ss. mm. e ii.;
- Delibere CIVIT n. 88 del 2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità) e n. 3 del 2012 (Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici).

La Carta dei servizi, l'elenco dei servizi e i relativi standard di qualità sono pubblicati ai sensi dell'art. 32 del D.lgs. n.33/2013, modificato dal D.lgs. n. 97/2016.

Nota relativa all'aggiornamento 2025 della Carta dei Servizi

L'aggiornamento 2025 della Carta dei Servizi rappresenta una revisione/integrazione rispetto all'edizione 2024 dovuta essenzialmente alla revisione dell'assetto organizzativo determinata dagli intervenuti DD 134/2025 e DD 153/2025.

L'aggiornamento 2025 della Carta dei Servizi è da intendersi come attività ancora *in itinere* al momento della stampa del presente documento.

1. Area dei servizi Amministrativi



1.1. Gestione e predisposizione Budget e Controllo di Gestione

1.1.1. Predisposizione budget unico di ateneo

PREDISPOSIZIONE BUDGET UNICO DI ATENEO, VARIAZIONI IN CORSO D'ANNO, BILANCIO UNICO DI ESERCIZIO			
Descrizione del servizio	Il servizio rappresenta il principale strumento di programmazione e gestione economico-finanziaria del Politecnico, che, in base alla normativa vigente, fa riferimento al principio di unicità di rilevazione delle risorse, di registrazione dei costi e di determinazione del risultato d'esercizio e della consistenza del patrimonio. In particolare, la programmazione consiste nella redazione di un budget preventivo annuale e triennale, che subisce variazioni in corso d'anno, sulla base delle esigenze emergenti. Le risultanze economico-finanziarie dell'anno sono rappresentate mediante la redazione del bilancio d'esercizio.		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	A tutti i portatori d'interesse, che sono costituiti sia da soggetti interni (Organi di Governo e rappresentanze diverse), sia da soggetti esterni (Ministeri, Organi di Controllo, finanziatori).		
Struttura organizzativa	In fase di aggiornamento		
Responsabile	Dott.ssa Emilia Trentadue		
Contatti	Via Amendola 126/b, 70126 Bari, emilia.trentadue@poliba.it , tel. 080 596 2559; guido.urbano@poliba.it , tel. 080 596 2522.		
Modalità di erogazione/richiesta	Pubblicazione dei documenti di Bilancio nella sezione Trasparenza del sito del Politecnico; riferimenti ai contatti sopra esplicitati		
Modalità per presentare reclamo	Segnalazioni dirette all'ufficio che eroga il servizio.		
Dove reperire le informazioni (link utili)	Sezione Trasparenza del sito Internet del Politecnico di Bari www.poliba.it		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	N. di canali	3 (Sito Poliba-Trasparenza, e-mail istituzionale, telefono e appuntamento in presenza).
Tempestività	Scadenze normative e regolamentari	giorni	In via di definizione
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia	Conformità dei documenti di bilancio alla normativa	%	100
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.1.2. Gestione partecipazione al Progetto Good Practice

GESTIONE PARTECIPAZIONE AL PROGETTO GOOD PRACTICE	
Descrizione del servizio	Gestione della partecipazione del Politecnico di Bari al Progetto Good Practice (condotto dalla SOM-PoliMi) a fini di rilevazione e monitoraggio della qualità dei servizi erogati e di benchmark rispetto agli altri atenei partecipanti al progetto. Il servizio consiste nelle seguenti attività: - Gestione delle indagini di Customer Satisfaction rivolte al personale tecnico, amministrativo e bibliotecario (PTAB), ai docenti, dottorandi e assegnisti (DDA) e agli studenti del primo anno e degli anni successivi al primo. - Gestione dell'indagine di Benessere Organizzativo rivolta al PTAB - Gestione della rilevazione di efficienza nell'erogazione dei servizi di ateneo mediante rilevazione dei dati validi ai fini del monitoraggio degli indicatori presenti nel protocollo di efficienza del progetto Good Practice. La redazione del report di efficienza del progetto GP è presente anche nel report finale del progetto, è pubblicato sul sito di ateneo alla pagina "Costi contabilizzati" (https://www.poliba.it/it/amministrazione-trasparente/costi-contabilizzati) ed è valida anche al fine di ottemperare agli "obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013, Art. 32 (Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati) - Partecipazione ai laboratori di approfondimento di singole tematiche individuate ogni anno in modo specifico - Gestione della banca dati del progetto GP - Gestione del rapporto con il gruppo di ricerca della SOM-PoliMi in rappresentanza del Poliba.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Interni: uffici del PoliBa che, p.es., utilizzano i dati rivenienti dalle indagini GP per la redazione della relazione annuale sulla performance e per l'elaborazione della valutazione del personale TAB. Esterni: studenti e stakeholder del Poliba interessati a conoscere il grado di efficacia percepita e il grado di efficienza associati all'erogazione dei servizi di ateneo
Struttura organizzativa	Ufficio Controllo di Gestione
Responsabile	Michele De Nicolò <i>Responsabile Ufficio Controllo di Gestione</i>
Contatti	Telefono: +39 080 596.2220 michele.denicolo@poliba.it controllodigestione@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio è accessibile quotidianamente a mezzo e-mail, telefono, piattaforma Teams. Orari: LUN-VEN 9:00 - 13:30; MAR e GIO 14:30 - 16:30
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio: michele.denicolo@poliba.it ; controllodigestione@poliba.it ;
Dove reperire le informazioni (link utili)	http://www.poliba.it/amministrazione-e-servizi/amministrazione?strid=252

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura		Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali		4 (e-mail; telefono; appuntamento in presenza; appuntamento Teams)
Tempestività	Tempo medio di chiusura delle indagini del progetto	Giorni lavorativi		Contestuale al cronoprogramma delle attività del progetto e alle esigenze di utilizzazione dei dati da parte degli utenti interni
Trasparenza	Pubblicazione e aggiornamento su sito sharepoint degli esiti delle indagini	Percentuale (%)		100%
Efficacia	Adesione alle attività di progetto (indagini concluse / totale indagini del progetto)	Percentuale (%)		100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.1.3. Gestione Carta dei Servizi

GESTIONE CARTA DEI SERVIZI	
Descrizione del servizio	Gestione dell'organizzazione dei servizi erogati dal Politecnico di Bari in conformità con il protocollo GoodPractice di valutazione dell'efficacia percepita e dell'efficienza nell'erogazione dei servizi da parte di un ateneo. Gestione della redazione, dell'aggiornamento e della pubblicazione della Carta dei Servizi in conformità con la normativa vigente in tema di trasparenza e per garantire ai portatori di interesse del Poliba (interni ed esterni), le necessarie informazioni relative alle modalità di erogazione, all'accessibilità, alla trasparenza, alla tempestività e all'efficacia con cui il PoliBa si impegna ad erogare i propri servizi.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Interni: Studenti iscritti, futuri e passati, Docenti, Dottorandi, Assegnisti, Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario Esterni: cittadini italiani e internazionali, pubbliche amministrazioni, imprese private e pubbliche
Struttura organizzativa	Ufficio Controllo di Gestione
Responsabile	Michele De Nicolò <i>Responsabile Ufficio Controllo di Gestione</i>
Contatti	Telefono: +39 080 596.2220 michele.denicolo@poliba.it

	controllodigestione@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio è accessibile quotidianamente a mezzo e-mail, telefono, piattaforma Teams. Orari: LUN-VEN 9:00 - 13:30; MAR e GIO 14:30 - 16:30
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio: michele.denicolo@poliba.it ; controllodigestione@poliba.it ;
Dove reperire le informazioni (link utili)	http://www.poliba.it/amministrazione-e-servizi/amministrazione?strid=252

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	4 (e-mail; telefono; appuntamento in presenza; appuntamento Teams)
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento della CdS	Giorni lavorativi	Nei termini di legge
Trasparenza	Pubblicazione e aggiornamento su sito	Data	Nei termini di legge
Efficacia	Numero di servizi presenti nella CdS rispetto ai servizi erogati dal PoliBa	Percentuale (%)	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.1.4. Analisi, Mappatura e riprogettazione dei processi organizzativi

ANALISI, MAPPATURA E RIPROGETTAZIONE DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI

Descrizione del servizio	Il servizio, basato su metodologie scientifiche consolidate, con riferimento ai processi organizzativi in atto nell'ateneo offre la possibilità di effettuare l'analisi As-Is e la reingegnerizzazione To-Be dei processi rispetto a prefissati obiettivi organizzativi e gestionali e tenendo in conto anche di specifiche esigenze legate alla transizione digitale ed ecologica
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Interni: Organi di Governo interessati a gestire fasi di miglioramento continuo ovvero di innovazione radicale dell'assetto organizzativo dell'ateneo
Struttura organizzativa	Ufficio Controllo di Gestione
Responsabile	Michele De Nicolò <i>Responsabile Ufficio Controllo di Gestione</i>
Contatti	Telefono: +39 080 596.2220 michele.denicolo@poliba.it controllodigestione@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio è accessibile quotidianamente a mezzo e-mail, telefono, piattaforma Teams. Orari: LUN-VEN 9:00 - 13:30; MAR e GIO 14:30 - 16:30

Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio: michele.denicolo@poliba.it ; controllodigestione@poliba.it ;			
Dove reperire le informazioni (link utili)	http://www.poliba.it/amministrazione-e-servizi/amministrazione?strid=252			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura		Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali		4 (e-mail; telefono; appuntamento in presenza; appuntamento Teams)
Tempestività	Tempo medio di chiusura del progetto	Giorni lavorativi		Contestuale al cronoprogramma delle attività del progetto e alle esigenze di utilizzazione dei dati da parte degli utenti interni
Trasparenza	n.a.	n.a.		n.a.
Efficacia	Completamento studio processi (processi studiati / tot. processi da studiare)	Percentuale (%)		100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.2. Pianificazione delle risorse umane

1.2.1. Programmazione del personale

PROGRAMMAZIONE DEL PERSONALE	
Descrizione del servizio	Il servizio riguarda la gestione della programmazione del reclutamento del personale universitario. Le informazioni elaborate sono registrate nella procedura ministeriale ProPer mediante la quale il MUR elabora gli indicatori di sostenibilità della programmazione e definisce le facoltà assunzionali dell'Ateneo.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Il servizio è rivolto principalmente alla governance dell'Ateneo poiché i dati elaborati sono utili per la definizione del piano assunzionale dell'Ateneo da sottoporre all'approvazione degli Organi di governo (Senato accademico e Consiglio di Amministrazione). Sono, inoltre, utenti principali del servizio: a) il Settore Risorse umane (programmazione delle procedure concorsuali, definizione degli inquadramenti del personale, alimentazione piattaforma ministeriale DALIA in merito alla consistenza dell'organico dell'Ateneo sotto il profilo giuridico ed economico).

	b) Settore bilancio, programmazione e adempimenti fiscali (informazioni utili alla definizione della spesa del personale, all'attribuzione del fondo di finanziamento ordinario (FFO) e in particolare della parte che riguarda la quota di programmazione triennale e la quota premiale). c) Settore pianificazione e valutazione (informazioni utili alla redazione del PIAO, del sistema di valutazione delle politiche dell'Ateneo).
Struttura organizzativa	Direzione Generale - Ufficio programmazione e rendicontazione dei fabbisogni di personale
Responsabile	D'Elia Luigi
Contatti	Email: luigi.delia@poliba.it – Tel. Ufficio: +39 080 596.2165
Modalità di erogazione/richiesta	La definizione della programmazione e della relativa rendicontazione è effettuata, a seguito di nota ministeriale MUR, mediante la procedura informatica ProPer. La richiesta di estrazione delle informazioni rivenienti dalla suddetta procedura (es estrazione degli indicatori di cui al D.Lgs. 49/2021; verifica vincoli di programmazione ex Legge 240/2010) o di eventuali rielaborazioni possono essere inoltrate via mail.
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni all'ufficio che eroga il servizio o al Direttore Generale
Dove reperire le informazioni (link utili)	Piattaforma ProPer: https://proper.cineca.it/ (accesso riservato) Piattaforma DALIA: http://dalia.cineca.it/ (accesso riservato) Delibere di programmazione degli Organi di Ateneo: http://www.poliba.it/it/ateneo/senato-accademico e http://www.poliba.it/it/ateneo/consiglio-di-amministrazione Definizione del contingente assunzionale delle Università: https://www.mur.gov.it/it/aree-tematiche/universita/programmazione-e-finanziamenti/facolta-assunzionali.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	Appuntamento in presenza, sportello telefonico, e-mail
Tempestività	Tempo medio di riscontro per la presa in carico	Giorni lavorativi	2
Trasparenza	Pubblicazione delle informazioni relative alla programmazione e alla rendicontazione dell'utilizzo dei punti organico in fogli Excel su sito Sharepoint	Frequenza di aggiornamento	Continuo, a ridosso delle delibere degli Organi di governo di Ateneo e/o in tempo utile per la corretta individuazione delle causali di assunzione/cessazione del personale.
Efficacia	Aggiornamento delle informazioni nelle procedure DALIA e ProPer	Tempo di aggiornamento	Tempestivo, entro i termini definiti dalle singole procedure.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.3. Assicurazione qualità, Accreditamento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR

1.3.1. Valutazione del personale

VALUTAZIONE DEL PERSONALE			
Descrizione del servizio	Gestione del sistema di valutazione del personale TAB e correlato sistema dei compensi premiali		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Utenti interni: Organi di Governo e strutture di Ateneo		
Struttura organizzativa	Ufficio Pianificazione e Valutazione - Settore Pianificazione e Valutazione		
Responsabile	Maria Rosaria Vaccarelli (Responsabile Unità in Staff per i Servizi Strategici per la Programmazione e la Qualità) Francesca Carbonara (Responsabile Ufficio Pianificazione e Valutazione)		
Contatti	Maria Rosaria Vaccarelli - Telefono: +39 080 596.2224 - Email: mariarosaria.vaccarelli@poliba.it		
	Francesca Carbonara - Telefono: +39 080 596.2557 – Email: francesca.carbonara@poliba.it		
	Stella De Santis - Telefono: +39 080 596.2206 – Email: stellaangela.desantis@poliba.it		
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio è accessibile quotidianamente mezzo e-mail, telefono, piattaforma Teams. Orari: dal lun al ven 9:00 - 13:30; lun e merc 14:30 - 16:30		
Modalità per presentare reclamo	L’utente può effettuare segnalazioni direttamente all’ufficio che eroga il servizio: ufficiopv@poliba.it		
Dove reperire le informazioni (link utili)	Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: http://www.poliba.it/it/amministrazione-trasparente/performance		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	4 (e-mail; telefono; appuntamento in presenza; appuntamento Teams)
Tempestività	Tempo medio di elaborazione delle informazioni	Giorni lavorativi	Il servizio viene erogato rispetto alle scadenze previste dalla normativa
Trasparenza	Pubblicazione e aggiornamento su sito web o su piattaforme ministeriali delle informazioni utili	Percentuale (%)	100%
Efficacia	segnalazioni anomalie su Schede di valutazione rispetto al totale del personale valutato	Percentuale (%)	<5%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita	<i>soddisfazione complessiva sulla qualità in merito al processo di valutazione del personale in qualità di soggetto valutato</i>	3.66	3.61	
	<i>soddisfazione complessiva sulla qualità in merito al processo di valutazione del personale in qualità di soggetto valutatore</i>	4,15	4,13	

1.3.2. Supporto all'accreditamento dei CdS

SUPPORTO ALL'ACCREDITAMENTO DEI CdS IN OTTEMPERANZA AI REQUISITI AVA DIDATTICA	
Descrizione del servizio	Supporto e coordinamento dei processi di assicurazione della qualità di Ateneo della didattica e della ricerca e alle procedure di accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei Corsi di Studio: ▪ supporto ai Corsi di Studio, ai Dipartimenti, e ai loro referenti per le attività inerenti all'assicurazione della qualità, comprendenti anche attività di aggiornamento e formazione del personale sia docente sia tecnico- amministrativo e dei rappresentanti degli studenti ▪ gestione dei processi e adempimenti aventi ad oggetto autovalutazione, assicurazione della qualità e accreditamento iniziale e periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio, quali SUA-CdS, Relazioni annuali Commissioni paritetiche per la didattica, Schede di monitoraggio annuale, Rapporti di Riesame ciclico, accreditamento dei Dottorati di Ricerca e monitoraggio dei cicli attivi, SUA-RD, Schede insegnamento ▪ organizzazione e monitoraggio delle rilevazioni delle opinioni degli studenti e dei docenti ▪ Raccolta e analisi dei dati relativi ai monitoraggi delle attività di Assicurazione della Qualità, fornendo supporto ai referenti di Assicurazione della Qualità sia dei Corsi di Studio che dei Dipartimenti.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Interni: Direttori di Dipartimenti, Coordinatori dei CdS, Personale T.A. degli uffici di area didattica dei Dipartimenti, NdV e PQA, Organi collegiali, rappresentanze studentesche. Esterni: CINECA, MUR, ANVUR e CUN.
Struttura organizzativa	Ufficio Offerta Formativa e Assicurazione della Qualità – Unità in Staff per i Servizi Strategici per la Programmazione e la Qualità
Responsabile	Maria Rosaria Vaccarelli (Responsabile Unità in Staff per i Servizi Strategici per la Programmazione e la Qualità) Antonietta Di Benedetto (Ufficio Offerta Formativa e Assicurazione della Qualità)
Contatti	Maria Rosaria Vaccarelli - Telefono: +39 080 596.2224 Email: mariarosaria.vaccarelli@poliba.it Antonietta Di Benedetto - Telefono: +39 080 596.2577 Email: antonietta.dibenedetto@poliba.it

	Gianluca Fiore – Telefono: +39080 506.2121 Email: gianluca.fiore@poliba.it			
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio è accessibile quotidianamente mezzo e-mail, telefono, piattaforma Teams. Orari: dal lun al ven 9:00 - 13:30; lun e merc 14:30 - 16:30			
Modalità per presentare reclamo	L’utente può effettuare segnalazioni direttamente all’ufficio che eroga il servizio: ufficio-aq@poliba.it			
Dove reperire le informazioni (link utili)	Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: Qualità & Sostenibilità Politecnico di Bari (poliba.it)			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	4 (e-mail; telefono; appuntamento in presenza; appuntamento Teams)	
Tempestività	Tempo medio di riscontro per la presa in carico	Giorni lavorativi	1	
Trasparenza	Pubblicazione e aggiornamento su sito web o su piattaforme ministeriali delle informazioni utili	Percentuale (%)	100%	
Efficacia	Conformità (adempimenti assolti conformi a normativa / totale adempimenti)	Percentuale (%)	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita	soddisfazione complessiva sulla qualità del servizio di assicurazione della qualità da parte del personale docente, dottorandi e assegnisti	4.57	4.35	.

1.3.3. Supporto a OIV, Nuclei, PQA e OOGG

ATTIVITÀ DI SUPPORTO A OIV, NUCLEI, PQA E OOGG (PER L'ACCREDITAMENTO E LA VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA E DELLA RICERCA)	
Descrizione del servizio	Supporto alle attività istituzionali del Nucleo di Valutazione di Ateneo e del Presidio di Qualità di Ateneo: - Definizione e stesura delle relazioni. - Organizzazione e verbalizzazione delle audizioni dei corsi di studio, dei dipartimenti e dei corsi di dottorato. - Supporto alle attività assegnate nell'ambito dell'accREDITamento dei corsi di studio. - Supporto alle attività del NdV in qualità di Organismo indipendente di valutazione (parere sul Sistema di Misurazione e Valutazione della

	Performance, Monitoraggio della Performance, Validazione della Relazione sulla Performance, Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni). Elaborazioni statistiche e reportistica e monitoraggio della formazione relative in particolare a carriere degli studenti, OPIS, indicatori ANVUR, indagini Almalaurea, a supporto delle attività di Assicurazione della Qualità per i diversi attori del sistema AQ di Ateneo (NdV, PQA) Supporto tecnico alle attività di ascolto delle Parti Interessate (Tavolo API)
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Interni: Componenti PQA, componenti interni NdV, Organi Collegiali Esterni: Componenti esterni NdV, CINECA, MUR, ANVUR e CUN, Imprese, ordini professionali, Enti individuati come parti interessate dall'Ateneo
Struttura organizzativa	Ufficio Offerta Formativa e assicurazione della Qualità – Unità in Staff per i Servizi Strategici per la Programmazione e la Qualità)
Responsabile	Maria Rosaria Vaccarelli (Responsabile Unità in Staff per i Servizi Strategici per la Programmazione e la Qualità) Antonietta Di Benedetto (Ufficio Offerta Formativa e assicurazione della Qualità)
Contatti	Maria Rosaria Vaccarelli - Telefono: +39 080 596.2224 - Email: mariarosaria.vaccarelli@poliba.it Antonietta Di Benedetto - Telefono: +39 080 596.2577 – Email: antonietta.dibenedetto@poliba.it Gianluca Fiore – Telefono: +39080 506.2121 Email: gianluca.fiore@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio è accessibile quotidianamente mezzo e-mail, telefono, piattaforma Teams. Orari: dal lun al ven 9:00 - 13:30; lun e merc 14:30 - 16:30
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio: ufficio-aq@poliba.it , pqa@poliba.it , api@poliba.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: Nucleo di Valutazione Politecnico di Bari (poliba.it) Presidio Della Qualità di Ateneo Politecnico di Bari (poliba.it) Ascolto parti interessate (API) Politecnico di Bari (poliba.it) Qualità & Sostenibilità Politecnico di Bari (poliba.it)

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	4 (e-mail; telefono; appuntamento in presenza; appuntamento Teams)
Tempestività	Tempo medio di stesura dei verbali	Giorni lavorativi	Contestuale alla chiusura della riunione
Trasparenza	Pubblicazione e aggiornamento su sito web o su piattaforme ministeriali delle informazioni utili	Percentuale (%)	100%

Efficacia	Conformità (adempimenti assolti conformi a normativa / totale adempimenti)	Percentuale (%)	100%		
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI					
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)					
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP	
Efficacia percepita	soddisfazione complessiva sulla qualità del servizio di assicurazione della qualità da parte del personale docente, dottorandi e assegnisti	4.57	4.35		

1.3.4. Supporto alla gestione dell'offerta formativa

SUPPORTO ALLA GESTIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA	
Descrizione del servizio	Supporto agli Organi di Governo alla progettazione e pianificazione dell'Offerta Formativa e coordinamento della gestione delle Schede SUACDS: ▪ Supporto ai Dipartimenti e ai Corsi di Studio nella definizione, istituzione, attivazione e modifiche dell'offerta formativa ▪ Supporto alla Governance e ai Dipartimenti per lo sviluppo ed utilizzo di nuove metodologie didattiche e tecnologie innovative, garantendo una costante evoluzione dell'offerta formativa e didattica. ▪ Coordinamento e gestione della Banca dati MUR Regolamenti Didattici di Ateneo e Offerta Formativa. ▪ Coordinamento e gestione SUA-CDS.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Interni: Direttori di Dipartimenti, Coordinatori dei CdS, Personale T.A. degli uffici di area didattica dei Dipartimenti, NdV e PQA. Esterni: CINECA, MUR, ANVUR e CUN.
Struttura organizzativa	Ufficio Offerta Formativa e Assicurazione della qualità - Unità in Staff per i Servizi Strategici per la Programmazione e la Qualità
Responsabile	Maria Rosaria Vaccarelli (Responsabile Unità in Staff per i Servizi Strategici per la Programmazione e la Qualità) Antonietta Di Benedetto (Ufficio Offerta Formativa e Assicurazione della qualità)
Contatti	Maria Rosaria Vaccarelli - Telefono: +39 080 596.2224 Email: mariarosaria.vaccarelli@poliba.it Antonietta Di Benedetto - Telefono: +39 080 596.2577 Email: antonietta.dibenedetto@poliba.it Gianluca Fiore – Telefono: +39080 506.2121 Email: gianluca.fiore@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio è accessibile quotidianamente mezzo e-mail, telefono, piattaforma Teams. Orari: dal lun al ven 9:00 - 13:30; lun e merc 14:30 - 16:30
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio: ufficio-aq@poliba.it

Dove reperire le informazioni (link utili)	Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Canali disponibili per l’accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail; telefono; appuntamento in presenza; Teams)	
Tempestività	Tempo medio di risposta alla richiesta	Giorni lavorativi	< 3	
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorni lavorativi	<5	
Efficacia	Numero riscontri/supporti su richieste pervenute da parte dei destinatari del servizio	Percentuale (%)	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita	soddisfazione sulla qualità del servizio di supporto per la gestione dell'offerta formativa da parte dei docenti, dottorandi e assegnisti	4.08	4.05	

1.3.5. Redazione Piano integrato della performance e ciclo di gestione della performance

REDAZIONE PIANO INTEGRATO DELLA PERFORMANCE E CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE	
Descrizione del servizio	Gestione del ciclo della performance in tutte le sue fasi e predisposizione dei correlati documenti, assicurando la costante interazione con l'OIV in relazione alle relative tematiche. In tale ambito, l'ufficio: - cura la definizione e aggiornamento annuale del Sistema di Misurazione e valutazione della Performance (SMVP), - cura l'adozione del Piano Integrato di Ateneo (PIAO), coordinando l'attività di raccolta dei contenuti tra gli uffici preposti, - cura la predisposizione della Relazione sulla Performance, - misura e valuta la performance di Ateneo ed organizzativa, - gestisce e coordina il processo di valutazione della performance del personale dell'Ateneo e del correlato sistema dei compensi premiali, - cura il monitoraggio del ciclo della performance.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Utenti interni: Organi di Governo e Strutture di Ateneo, NdV Utenti esterni: ANVUR, Dipartimento Funzione Pubblica, MUR, altri Atenei, studentesse e studenti, imprese, cittadine e cittadini ecc.
Struttura organizzativa	Ufficio Pianificazione e Valutazione - Unità in Staff per i Servizi Strategici per la Programmazione e la Qualità
Responsabile	Maria Rosaria Vaccarelli (Responsabile Unità in Staff per i Servizi Strategici per la Programmazione e la Qualità) Francesca Carbonara (Responsabile Ufficio Pianificazione e Valutazione)

Contatti	Maria Rosaria Vaccarelli - Telefono: +39 080 596.2224 - Email: mariarosaria.vaccarelli@poliba.it
	Francesca Carbonara - Telefono: +39 080 596.2557 – Email: francesca.carbonara@poliba.it
	Stella De Santis - Telefono: +39 080 596.2206 – Email: stellaangela.desantis@poliba.it
	Simona Capurso – Telefono: +39 080 596.3225 Email: simona.capurso@poliba.it
	Luciana Scarini – Telefono: +39 080 596.2515 Email: luciana.scarini@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio è accessibile quotidianamente mezzo e-mail, telefono, piattaforma Teams. Orari: dal lun al ven 9:00 - 13:30; lun e merc 14:30 - 16:30
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio: ufficiopv@poliba.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: http://www.poliba.it/it/amministrazione-trasparente/performance

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	4 (e-mail; telefono; appuntamento in presenza; appuntamento Teams)
Tempestività	Tempo medio di elaborazione delle informazioni	Giorni lavorativi	Il servizio viene erogato rispetto alle scadenze previste dalla normativa
Trasparenza	Pubblicazione e aggiornamento su sito web o su piattaforme ministeriali delle informazioni utili	Percentuale (%)	100%
Efficacia	Numero segnalazioni OIV in sede di valutazione del funzionamento del ciclo della performance o di validazione della Relazione sulla performance	numero	<2

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita	<i>In corso di definizione</i>			

1.4. Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità

1.4.1. Gestione entrate

Gestione entrate (comprese entrate conto terzi ed altre entrate)				
Descrizione del servizio	Complesso di attività di rilevazione dei ricavi e relativi incassi da attività istituzionale e commerciale, ivi inclusa la gestione delle tasse e dei contributi studenteschi. Monitoraggio dei crediti e avvio azioni di recupero crediti in collaborazione con altre unità organizzative.			
A chi è destinato (Utenti del servizio)	A tutti i portatori d’interesse, che sono costituiti sia da soggetti interni (Organi di Governo e rappresentanze diverse), sia da soggetti esterni (Ministeri, Organi di Controllo, finanziatori).			
Struttura organizzativa	In fase di aggiornamento			
Responsabile	In fase di aggiornamento			
Contatti	In fase di aggiornamento			
Modalità di erogazione/richiesta	Produzione dei documenti contabili d’Entrata			
Modalità per presentare reclamo	Segnalazioni dirette all’ufficio che eroga il servizio.			
Dove reperire le informazioni (link utili)	Piattaforme gestionali interne, con accessibilità limitata; documenti di bilancio pubblici			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Canali disponibili per l’accesso al servizio	N. Canali	3 (Mail istituzionale, telefono e appuntamento in presenza).	
Tempestività	Tempo medio di registrazione dei documenti d’entrata	giorni	1	
Trasparenza	Aggiornamento dati sulle piattaforme previste	Tempo di aggiornamento	Secondo le scadenze trimestrali	
Efficacia	(Riscossioni / assegnazioni)*100	%	100	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2022	2023	2023 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.4.2. Adempimenti fiscali

Adempimenti fiscali	
Descrizione del servizio	Complesso degli adempimenti in ambito di attività commerciale ai fini delle dichiarazioni fiscali e di reddito (adempimenti IRAP, IVA istituzionale, estero e commerciale, imposta di bollo, IMU, etc.)

A chi è destinato (Utenti del servizio)	A tutti i portatori d’interesse, che sono costituiti sia da soggetti interni (Organi di Governo e rappresentanze diverse), sia da soggetti esterni (Ministeri ed Enti di Controllo, finanziatori).			
Struttura organizzativa	In fase di aggiornamento			
Responsabile	Dott. Giuseppe Farella			
Contatti	Via Amendola 126/b, 70126 Bari, giuseppe.farella@poliba.it , tel. 080 596 2549			
Modalità di erogazione/richiesta	Esecuzione degli adempimenti normativamente previsti, anche mediante collegamenti telematici su piattaforme dedicate			
Modalità per presentare reclamo	Segnalazioni dirette all’ufficio che eroga il servizio.			
Dove reperire le informazioni (link utili)	Condivisione di informazioni mediante ambienti di cloud interni, oppure attraverso richieste dirette all’ufficio.			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Canali disponibili per l’accesso al servizio	N. canali	3 (Mail istituzionale, telefono e appuntamento in presenza).	
Tempestività	Scadenze normative	Mensilità	1	
Trasparenza	Aggiornamento dati sulle piattaforme previste	Tempo di aggiornamento	Secondo norma	
Efficacia	Conformità dei documenti alla normativa	%	100	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.5. Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)

1.5.1. Gestione acquisti

Gestione acquisti	
Descrizione del servizio	Gestione adempimenti relativi all'acquisto di beni e servizi dei Dipartimenti e Centri e Amministrazione Centrale - contabilizzazione delle richieste di acquisto (RDA) dei Centri e dei Settori dell'Amministrazione Centrale - gestione delle procedure di acquisizione di beni e servizi di Ateneo, sino alla ricezione della fattura elettronica - gestione di piattaforme telematiche e strumenti di e-procurement - predisposizione e gestione di bandi e atti di gara - redazione determina approvazione atti

	- stipula dei relativi contratti, se non atti pubblici - gestione e monitoraggio di contratti di appalti pubblici di forniture di beni e/o di servizi - assistenza amministrativa ai R.U.P. nella gestione delle varie fasi della procedura di gara, anche mediante utilizzo di piattaforme di e-procurement, fino all'aggiudicazione - elaborazione documenti interni di lavoro (manuali, procedure e modulistica in conformità alla normativa nazionale e regolamentazione interna), per la gestione delle attività di competenza del settore - adempimenti in tema di trasparenza e anticorruzione - gestione Albo fornitori - interrogazioni Equitalia, richieste DURC, ANAC, visure camerali e verifiche previste dalla normativa - analisi dei fabbisogni di Ateneo, anche in occasione dell'adozione del programma biennale acquisti forniture e servizi - supporto ai Dipartimenti/Centri e Amministrazione Centrale nella scelta di soluzioni giuridico-amministrative da attuare nell'ambito della contrattualistica pubblica, anche mediante adozione di pareri, ove richiesti.		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Dirigenti, il personale TAB , Corpo docenza, specializzandi; dottorandi; borsisti; assegnisti; studenti Master; international student; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio		
Struttura organizzativa	In fase di aggiornamento		
Responsabile	Dott. Alessandro Serio		
Contatti	alessandro.serio@poliba.it - 08059630336		
Modalità di erogazione/richiesta	DEPOT e DEPOTLAB		
Modalità per presentare reclamo	Inoltro e-mail: direzionegenerale@poliba.it alessandro.serio@poliba.it		
Dove reperire le informazioni (link utili)	http://www.poliba.it/it/amministrazione-e-servizi/gare-e-appalti		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, teams, in presenza)	numero	4
Tempestività	Decisione a contrarre/atto equivalente	Giorni lavorativi	1) L'art. 14 del D.L. n. 13/2023 conv. in L. 41/2023 e ss. ii. ha esteso agli acquisti finanziati in tutto o in parte con fondi PNRR e PNC fino al 30/06/2024 la portata applicativa, delle disposizioni del D.L. 76/2020, in particolare, nei termini sottoindicati:

			- art. 1, comma 1, per il quale negli affidamenti diretti di servizi e forniture l'aggiudicazione o l'individuazione definitiva del contraente avviene entro il termine di due mesi dalla data di adozione dell'atto di avvio del procedimento (decisione a contrarre o atto equivalente) 2) Per quanto concerne, invece, i termini per la conclusione delle procedure di affidamento, il comma 3 dell'articolo 17 del decreto legislativo del 31 marzo 2023, n. 36, prevede che le stazioni appaltanti e gli enti concedenti concludono le procedure di selezione nei termini indicati nell'allegato I.3. Il superamento dei termini costituisce silenzio inadempimento e rileva anche al fine della verifica del rispetto del dovere di buona fede, anche in pendenza di contenzioso. Nell'allegato I.3 sono previsti i seguenti termini, in relazione alla procedura e al tipo di criterio di aggiudicazione: Nel caso, difatti, dell'utilizzo del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, la durata della procedura è di seguito indicata: a) procedura aperta: nove mesi; b) procedura ristretta: dieci mesi; c) procedura competitiva con negoziazione: sette mesi; d) procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara: quattro mesi; e) dialogo competitivo: sette mesi; f) partenariato per l'innovazione: nove mesi; Nel caso, invece, dell'utilizzo del criterio del minor prezzo: a) procedura aperta: cinque mesi; b) procedura ristretta: sei mesi; c) procedura competitiva con negoziazione: quattro mesi; d) procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara: tre mesi.
Trasparenza	Pubblicazione su Amministrazione aperta Depot/Depotlab	Sì/No	Sì
Efficacia	Prestazioni erogate con-	%	100%

	formi a normativa / totale prestazioni erogate		
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita			

1.5.2. Gestione Missioni

Gestione missioni	
Descrizione del servizio	Ricezione, verifica della documentazione, autorizzazione e pagamento rimborsi delle spese di missione e trasferte fuori sede (in Italia e all'estero) e per le iscrizioni a corsi/convegni/conferenze del personale dipendente del Politecnico di Bari e dei collaboratori non strutturati.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Personale docente, personale dirigente, TAB, dottorandi, assegnisti di ricerca, componenti commissioni di concorso, ecc.</i>
Struttura organizzativa	Unità di raccordo con i dipartimenti e centri
Responsabile	Maria Rosaria Zaccheo
Contatti	+39.0805963879 – e-mail mariarosaria.zaccheo@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio viene erogato mediante utilizzo dell'applicativo UWEB Missioni integrato in UGOV Contabilità
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio ovvero all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
Dove reperire le informazioni (link utili)	U-Web (cineca.it)

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Disponibilità del servizio tramite applicativo web	Si/No	Si
Tempestività	Elaborazione delle missioni autorizzate	Tempo medio di elaborazione	60 gg
Trasparenza	Aggiornamento del portale trasparenza	Intervallo di aggiornamento delle informazioni	3 mesi
Efficacia	Gestione delle spese di missione	Percentuale copertura delle spese	90%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.6. Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)

1.6.1. Punto informativo per stipendi e sostegni economici

Punto informativo per stipendi e sostegni economici			
Descrizione del servizio	L'Ufficio Trattamenti Economici fornisce informazioni rispetto all'avanzamento dei pagamenti dei compensi, alla lettura dei cedolini e delle certificazioni uniche, all'applicazione delle risultanze dell'assistenza fiscale, all'applicazione delle detrazioni da lavoro dipendente, delle detrazioni per carichi di famiglia e degli assegni familiari. Provvede all'emissione di Certificati di Stipendio ad uso cessioni del quinto, anche contro delegazioni.		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Docenti, dottorandi, assegnisti, collaboratori esterni, personale tecnico, amministrativo, bibliotecario, dirigente		
Struttura organizzativa	Ufficio Trattamenti Economici e Servizi previdenziali		
Responsabile	Sig. Sabino Balducci (Funzione di specifica Responsabilità)		
Contatti	- sig. Sabino Balducci tel. 080 5962586 email: sabino.balducci@poliba.it - dott.ssa Claudia Pipino tel. 080 5962514 email: claudia.pipino@poliba.it - dott.ssa Rosaria Congedo tel. 0805962219 email: rosaria.congedo@poliba.it		
Modalità di erogazione/richiesta	Il Servizio è accessibile quotidianamente via telefono e via e-mail . In modalità front-office su appuntamento lunedì, martedì, mercoledì, giovedì 10.00 - 12.00.		
Modalità per presentare reclamo	Invio mail ai recapiti indicati nei contatti		
Dove reperire le informazioni (link utili)	Modulistica e circolari sono pubblicati nella sezione dedicata all'Ufficio Trattamenti Economici nell'area intranet		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero canali	3
Tempestività	Rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente sulla materia, per l'avvio tempestivo e la conclusione di ciascuna procedura in carico	Sì/no	Sì
Trasparenza	Pubblicazione cedolini e Certificazioni Uniche su procedura UWeb ad accesso individuale da parte dei singoli utenti.	Si/no	Si

	Inoltre, nella sezione “Trasparenza” del portale di Ateneo viene pubblicato periodicamente il dato relativo agli emolumenti accessori percepiti dal personale TAB		
Efficacia	% di evasione di pratiche gestite	%	100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024
Efficacia percepita			2024 Media Atenei GP

1.7. Affari istituzionali e supporto organi collegiali

1.7.1. Attività di supporto alla verbalizzazione, in raccordo al Presidente e al Segretario verbalizzante

Attività di supporto alla verbalizzazione, in raccordo al Presidente e al Segretario verbalizzante	
Descrizione del servizio	L’“attività di supporto alla verbalizzazione” ricomprende sia la verbalizzazione <i>stricto sensu</i> delle sedute del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione, sia una serie di compiti collaterali tra cui, a titolo esemplificativo: • predisposizione dell’Ordine del Giorno, sulla scorta delle richieste formulate dagli Uffici, e successivo invio ai componenti degli Organi, oltre alla pubblicazione sul sito di Ateneo; • collazione dei documenti (informative istruttorie) rivenienti dai diversi Uffici e pubblicazione, su indicazione del Direttore Generale, nella piattaforma riservata ai componenti degli Organi; • predisposizione del collegamento telematico, ove necessario, per la partecipazione da remoto dei componenti degli Organi; • predisposizione degli esiti di ciascuna seduta e, previo assenso del Direttore Generale, successiva trasmissione agli Uffici oltre alla pubblicazione sul sito di Ateneo; • pubblicazione, sul medesimo sito di Ateneo, dei verbali delle sedute; • redazione dei provvedimenti di nomina e decadenza dei componenti degli Organi.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Il servizio descritto è destinato a tutta la comunità di Ateneo, al fine di garantire la conoscibilità delle determinazioni del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione. Oltre a ciò, destinatari particolari sono i componenti degli Organi (ricezione documenti, assistenza tecnica alla partecipazione da remoto).
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>
Responsabile	<i>In fase di aggiornamento</i>
Contatti	<i>In fase di aggiornamento</i>

Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio descritto è erogato d’ufficio, senza necessità di richiesta.			
Modalità per presentare reclamo	Non applicabile			
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/it/ateneo/senato-accademico https://www.poliba.it/it/ateneo/consiglio-di-amministrazione			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (sito, email...)	Numero di canali	In definizione	
Tempestività	Rapidità nel riscontro	Numero di giorni (pubblicazione esiti, rilascio dispositivi di delibera)	In definizione	
Trasparenza	Pubblicazione sul sito	On/off	In definizione	
Efficacia	Dati statistici sull’attività svolta	Numero verbali pubblicati/sedute svolte	In definizione	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.8. Affari legali

1.8.1. Gestione Servizi Generali ed Economali

Gestione Servizi Generali ed Economali				
Descrizione del servizio	- gestione fondo economale - custodia valori - gestione pass auto - gestione manutenzione automezzi dell'Amministrazione - gestione adempimenti relativi al caricamento dei buoni sostitutivi mensa, di concerto con il Settore Risorse Umane, e distribuzione card buoni pasto - piccola manutenzione ordinaria immobili - ricognizione e gestione patrimonio mobiliare e registrazione dei beni acquisiti nel Registro inventariale dell'Ateneo - scarico inventariale			
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Dirigenti, il personale TAB, Corpo docenza, specializzandi; dottorandi; borsisti; assegnisti; studenti Master; international student; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio			
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>			
Responsabile	Dott. Alessandro Serio Responsabile del Centro Responsabile dell'Ufficio in attesa di decreto di nomina			
Contatti	alessandro.serio@poliba.it – 08059630336			

Modalità di erogazione/richiesta	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, teams, in presenza)			
Modalità per presentare reclamo	Inoltro e-mail: direzionegenerale@poliba.it alessandro.serio@poliba.it			
Dove reperire le informazioni (link utili)	http://www.poliba.it/it/amministrazione-e-servizi			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura		Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, teams, in presenza)	Numero		4
Tempestività	richiesta	Giorni lavorativi		8
Trasparenza	Pubblicazione su Amministrazione aperta Depot/Depotlab	Sì/No		Sì
Efficacia	Prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate	%		100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.8.2. Servizi Assicurativi di Ateneo, Gestione Sinistri e Consulenza in ambito assicurativo

Servizi Assicurativi di Ateneo, Gestione Sinistri e Consulenza in ambito assicurativo	
Descrizione del servizio	Gestisce le polizze assicurative svolgendo le seguenti attività: - esame delle richieste dell'utente con avvio di un'istruttoria mediante acquisizione di documentazione per procedere con la richiesta di apertura del sinistro (danneggiamenti-furto-lesioni personali) alla Compagnia Assicurativa, quantificazione del danno, liquidazione e chiusura sinistro. In mancanza di accordo si procede con l'avvio del contenzioso. - collaborazione e interlocuzione con i soggetti coinvolti nella procedura di gestione dei sinistri sia interni che esterni all'Ateneo: Strutture dell'Ateneo, Soggetto esterno danneggiato o suo Legale, Compagnia Assicurativa, Perito, Liquidatore ecc. - consulenza sugli aspetti assicurativi relativamente alla copertura del rischio assicurato in polizza

	- eventuale attivazione di polizze assicurative su richiesta delle strutture interessate ed attivazione di polizze anche temporanee su specifici rischi - gestione delle richieste di pagamento dei premi assicurativi.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Futuro studente e famiglie; studente I° e II° livello; ato; tirocinante; specializzando; dottorando; borsista; assegnista; studente Master; international student; docenti; personale TAB; collaboratori esterni; imprese ed enti, visitatori esterni.
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>
Responsabile	<i>In fase di aggiornamento</i>
Contatti	<i>In fase di aggiornamento</i>
Modalità di erogazione/richiesta	Richiesta scritta, contenente una relazione con ricostruzione dei fatti del sinistro e relativa documentazione a supporto. Il servizio è erogato tramite: e-mail; in presenza su appuntamento; Pec Orario: lunedì- martedì- mercoledì -giovedì- venerdì: 9.30/13.00 martedì e mercoledì: 15.30/17.00
Modalità per presentare reclamo	Direttamente all'Ufficio che si occupa del servizio o tramite PEC: politecnico.di.bari@legalmail.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio.	Numero canali	4 (e-mail, telefono, in presenza, Pec)
Tempestività	Tempo medio di verifica delle richieste ed elaborazione riscontro	Giorni lavorativi	10
Trasparenza	Aggiornamento sul sito Istituzionale di Ateneo delle informazioni	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia	Percentuale dei riscontri sul numero totale delle richieste	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.8.3. Consulenza Giuridica e Redazione di Pareri per gli Organi e le Strutture dell'Ateneo

Consulenza Giuridica e Redazione di Pareri per gli Organi e le Strutture dell'Ateneo

Descrizione del servizio	Fornisce pareri e consulenze di carattere giuridico su questioni specifiche richieste dagli Organi dell'Ateneo, dalle Strutture dell'Amministrazione Centrale e dalle Strutture Decentrate (Dipartimenti, Centri ecc.).
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Strutture dell'Ateneo; docenti; personale TAB; Organi dell'Ateneo.
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>
Responsabile	<i>In fase di aggiornamento</i>
Contatti	<i>In fase di aggiornamento</i>
Modalità di erogazione/richiesta	Richiesta contenente il quesito e relativa documentazione a supporto. Il servizio è erogato tramite: e-mail; posta interna; telefono; su appuntamento. Orario: lunedì- martedì- mercoledì -giovedì- venerdì: 9.30/13.00 Martedì e mercoledì: 15.30/17.00
Modalità per presentare reclamo	Direttamente all'Ufficio che si occupa del servizio o tramite e-mail: monica.manuti@poliba.it ; dinoalberto.mangialardi@poliba.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero canali	4 (e-mail, telefono, posta interna, in presenza)
Tempestività	Tempo medio di verifica delle richieste ed elaborazione riscontro	Giorni lavorativi	15 (dalla richiesta completa o entro il diverso termine imposto dalle circostanze o da disposizioni normative)
Trasparenza	Aggiornamento sul sito Istituzionale di Ateneo delle informazioni	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia	Percentuale evasione delle richieste	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.8.4. Contenzioso giudiziale rappresentanza in giudizio dell'Ateneo e rapporti con l'Avvocatura dello Stato (Distrettuale e Generale) e rapporti con le Magistrature

Contenzioso giudiziale rappresentanza in giudizio dell'Ateneo e rapporti con l'Avvocatura dello Stato (Distrettuale e Generale) e rapporti con le Magistrature

Descrizione del servizio	Gestisce il contenzioso giudiziale, attivo e passivo. La difesa dell'Ateneo, nelle controversie in materia di lavoro nel giudizio di I° grado, nei casi in cui l'Avvocatura dello Stato ritiene di non prestare il proprio patrocinio, è affidata all'Ufficio. Gestisce: - i rapporti con le Avvocature Distrettuali dello Stato e l'Avvocatura Generale per la difesa dell'Ateneo in I° e II° grado, innanzi alla Magistratura: amministrativa, civile, penale, contabile e tributaria; - le richieste per l'espletamento di attività consultiva del Difensore erariale; - i rapporti con le Magistrature e segnalazioni in materia di danno erariale e ipotesi di reato; - le procedure della crisi di impresa e dell'insolvenza, mediante la segnalazione alle Strutture di Ateneo (Dipartimenti o Strutture contabili) di notifica di atti giudiziari e fornisce supporto tecnico-giuridico alle Strutture per la tutela dell'Ateneo nella fase della presentazione dell'istanza di insinuazione del credito nella massa passiva nelle procedure di liquidazione giudiziale, sia qualora l'Ateneo presenti l'istanza in proprio o a mezzo del patrocinio dell'Avvocatura dello Stato. - gli atti di pignoramento presso terzi (salvo quelli proposti dall'Agenzia delle Entrate il cui servizio è gestito dalle Strutture contabili).
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Strutture dell'Ateneo; Enti e Imprese
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>
Responsabile	<i>In fase di aggiornamento</i>
Contatti	<i>In fase di aggiornamento</i>
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio è reso, per la difesa passiva, a fronte della ricezione di atti giudiziari (ricorsi, citazioni ecc.) o per la difesa attiva quando sorge la necessità di adire l'Autorità Giudiziaria, sia mediante il patrocinio diretto a mezzo dei funzionari dell'Ufficio (ai sensi dell'art. 417 bis cpc) o mediante la predisposizione di relazioni difensive che sono trasmesse all'Avvocatura dello Stato. Il servizio è erogato tramite: e-mail; in presenza su appuntamento; pec. Orario: lunedì- martedì- mercoledì- giovedì- venerdì: 9.30/13.00 Martedì e mercoledì: 15.30/17.00
Modalità per presentare reclamo	direttamente all'Ufficio che si occupa del servizio o tramite pec: politecnico.di.bari@legalmail.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Canali disponibili per l’accesso al servizio.	Numero canali	4 (e-mail, telefono, in presenza, pec)	
Tempestività	Tempo medio di verifica degli atti giudiziari e conseguente elaborazione relazione difensiva o comparsa di costituzione in giudizio	giorni lavorativi	30 (compatibilmente con i termini di legge)	
Trasparenza	Aggiornamento sul sito Istituzionale di Ateneo delle informazioni	Tempo di aggiornamento	Tempestivo	
Efficacia	Percentuale dei riscontri sul totale delle vertenze attivate	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.8.5. Contenzioso stragiudiziale e recupero dei crediti in fase precontenziosa

Contenzioso stragiudiziale e recupero dei crediti in fase precontenziosa	
Descrizione del servizio	Gestisce l'attività difensiva in sede stragiudiziale e la tutela della posizione creditoria dell'Ateneo, in caso di insuccesso della regolare gestione attiva di riscossione dei crediti, mediante azioni di recupero stragiudiziale e di supporto alla valutazione di soluzioni non contenziose, come piani di rientro o eventuale sottoscrizione di accordi transattivi previo favorevole parere reso dall'Avvocatura dello Stato.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Strutture dell'Ateneo; Enti e Imprese
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>
Responsabile	<i>In fase di aggiornamento</i>
Contatti	<i>In fase di aggiornamento</i>
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio è reso, su richiesta scritta contenente una ricostruzione fattuale e giuridica con relativa documentazione a supporto. Il servizio è erogato tramite: e-mail; in presenza su appuntamento; posta interna; pec. Orario: lunedì- martedì- mercoledì -giovedì- venerdì: 9.30/13.00 Martedì e mercoledì: 15.30/17.00

Modalità per presentare reclamo	Direttamente all’Ufficio che si occupa del servizio o tramite pec: politecnico.di.bari@legalmail.it			
Dove reperire le informazioni (link utili)				
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Canali disponibili per l’accesso al servizio.	Numero canali	5 (e-mail, telefono, in presenza, pec, posta interna)	
Tempestività	Tempo medio di verifica degli atti e conseguente elaborazione risposta	Giorni lavorativi	30 (compatibilmente con i termini di legge)	
Trasparenza	Aggiornamento sul sito Istituzionale di Ateneo delle informazioni	Tempo di aggiornamento	Tempestivo	
Efficacia	Percentuale delle posizioni definite (archiviazioni o pagamenti) in rapporto alle pratiche pervenute	%	>50%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.8.6. Denunce di Infortunio sul lavoro

Denunce di Infortunio sul lavoro	
Descrizione del servizio	Gestisce le denunce di infortunio all'INAIL, in caso di incidenti occorsi sia personale dell'Ateneo sia a studenti e soggetti ad essi equiparati allorquando frequentino laboratori didattici e di ricerca.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Docenti; Ricercatori, personale TAB. Dottorandi, Assegnisti, Tesisti e Studenti se in attività tecnico pratica
Struttura organizzativa	Settore Reclutamento, Carriere e Formazione del Personale (Resp. Michele Dell'Olio) - Ufficio Sorveglianza Sanitaria
Responsabile	Francesca Angela Coniglio
Contatti	Tel. +39.080.596.2576 e-mail: francesca.coniglio@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Il Servizio prevede, in caso di infortunio anche di lieve entità: - l'invio tempestivo della comunicazione, a mano o tramite posta elettronica all'indirizzo francesca.coniglio@poliba.it , mediante compilazione di apposito modulo reperibile al seguente link:

	Infortunati Politecnico di Bari - entro le 48 ore dall'acquisizione del modulo compilato e del referto medico, l'ufficio provvede ad inoltrare apposita denuncia online all'INAIL - entro 5 giorni dalla comunicazione l'ufficio provvede ad inoltrare all'INAIL gli elementi e i riscontri necessari per la definizione della pratica. Il servizio è erogato tramite: e-mail Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.30
Modalità per presentare reclamo	Direttamente all'Ufficio che si occupa del servizio o tramite e-mail: francesca.coniglio@poliba.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	Le informazioni sono reperibili al seguente link: Infortunati Politecnico di Bari

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero canali	3
Tempestività	Rispetto dei termini previsti dalla vigente normativa sulla materia oggetto del servizio, per l'avvio tempestivo e la conclusione di ciascuna procedura in carico	Si/no	Si
Trasparenza	Pubblicazione informazioni ed atti su portali e pagine web, nel rispetto della normativa sulla trasparenza	Si/no	Si
Efficacia	% di evasione di pratiche gestite	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.9. Comunicazione esterna e relazioni con i media

1.9.1. Ufficio Stampa Poliba

Ufficio Stampa Poliba	
Descrizione del servizio	Informazione e diffusione delle attività e servizi del Politecnico di Bari in modalità diretta: testata ufficiale online "Poliba Chronicle", sito Web Poliba, Social Poliba e indiretta: mass-media (giornali, radio, TV, internet, agenzie di stampa).
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<u>Pubblico interno</u> : studente/ssa; laureato/a; specializzando/a; dottorando/a; borsista; assegnista; studente/ssa Master, Famiglie studenti; docenti; personale tecnico-amministrativo.

	<u>Pubblico esterno</u> : imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio.
Struttura organizzativa	Direzione generale, Rettore, Delegato/a alla comunicazione istituzionale
Responsabile	Leonardo Legrottaglie
Contatti	Tel. 080.5962571 – 320.1710528. ufficiostampa@poliba.it ; leonardo.legrottaglie@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Articoli, comunicati stampa, interviste, conferenze stampa previa autorizzazione Rettore o Delegato/a alla Comunicazione istituzionale. I servizi sono divulgati mediante rete internet.
Modalità per presentare reclamo	Ufficio stampa responsabile: 080.5962571 ufficiostampa@poliba.it ; Direttore responsabile: Leonardo Legrottaglie 0805962571 -3201710528 polibachronicle@poliba.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	Ufficio stampa Press Room Politecnico di Bari “Poliba Chronicle.it”, testata ufficiale d’informazione Poliba; Home Poliba Chronicle

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità			
Tempestività			
Trasparenza			
Efficacia			

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.10. Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale

1.10.1. Cerimoniale

Cura del Cerimoniale				
Descrizione del servizio	Cura del Cerimoniale			
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Autorità interne ed esterne</i>			
Struttura organizzativa	Il Settore cura le attività istituzionali e le relazioni di Rettore e Direttore Generale con gli Organi di Governo, Dirigenti e strutture di Ateneo; gestisce i protocolli e il cerimoniale di accoglienza alle personalità in visita.			
Responsabile	Dott.ssa Rossella Anna Fortunato			
Contatti	0805962566 – rossellaanna.fortunato@poliba.it			

Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio descritto è erogato d’ufficio			
Modalità per presentare reclamo	Non applicabile			
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero di giorni	In definizione	
Tempestività	Immediata	Numero di giorni	In definizione	
Trasparenza	Mail, telefono, social, sito	On/off	In definizione	
Efficacia	Dati statistici sull’attività svolta	Numero di giorni	In definizione	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.10.2. Produzione multimediale e documentazione fotografica

PRODUZIONE MULTIMEDIALE E DOCUMENTAZIONE FOTOGRAFICA			
Descrizione del servizio	Attività di produzione prodotti multimediali e documentazione fotografica ad uso interno ed esterno		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Esterni, studenti, famiglie e personale interno		
Struttura organizzativa	L’obiettivo del Settore è quello di incrementare i prodotti di qualità per potenziare il brand Politecnico a livello nazionale e internazionale curando l’interfaccia e la canalizzazione dei messaggi nell’ottica di un miglioramento complessivo della visibilità dell’Ateneo.		
Responsabile	Dott.ssa Rossella Anna Fortunato		
Contatti	0805962566 – rossellaanna.fortunato@poliba.it		
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio descritto è erogato d’ufficio		
Modalità per presentare reclamo	Non applicabile		
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità	Valore programmato

		di misura	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero di giorni	In definizione
Tempestività	Immediata	Numero di giorni	In definizione
Trasparenza	Mail, telefono, social, sito	On/off	In definizione
Efficacia	Dati statistici sull'attività svolta	Numero di giorni	In definizione
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024
Efficacia percepita			2024 Media Atenei GP

1.11. Servizi sociali e welfare

1.11.1. Gestione richieste informazioni URP

GESTIONE RICHIESTE INFORMAZIONI URP			
Descrizione del servizio		Processo di gestione richiesta informazioni/processi URP	
A chi è destinato (Utenti del servizio)		Esterni, studenti, famiglie e personale interno	
Struttura organizzativa		L’obiettivo dell’Ufficio è il seguente: garantire l’esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni); agevolare l’utilizzazione dei servizi offerti agli studenti e alle famiglie; promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, come ad esempio attraverso la costituzione di reti di URP.	
Responsabile		Dott.ssa Catia Vale	
Contatti		0805962566 – rossellaanna.fortunato@poliba.it	
Modalità di erogazione/richiesta		Il servizio descritto è erogato d’ufficio	
Modalità per presentare reclamo		mail	
Dove reperire le informazioni (link utili)		www.poliba.it	
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero di giorni	In definizione
Tempestività	Immediata	Numero di giorni	In definizione

Trasparenza	Mail, telefono, social, sito	On/off	In definizione
Efficacia	Dati statistici sull'attività svolta	Numero di giorni	In definizione
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024
Efficacia percepita			2024 Media Atenei GP

1.11.2. Counseling psicologico

COUNSELING PSICOLOGICO	
Descrizione del servizio	Il Servizio di counseling psicologico, rivolto a studenti del Politecnico di Bari, consente di riservare uno spazio di ascolto e confronto con professionisti esperti che forniscono uno spazio sicuro per esplorare emozioni, preoccupazioni e problemi personali, con la finalità di accompagnarli in un percorso di consapevolezza, conoscenza di sé, cambiamento e crescita personale. È orientato alla promozione del benessere, con particolare attenzione agli studenti che sperimentano un personale disagio correlato a transizioni, interruzioni, blocchi, ritardi nel perseguimento degli obiettivi di carriera. I canali attivati sono di tre tipologie: consulenza orientativa , per indirizzare la richiesta da parte dello studente al servizio più idoneo; percorso individuale , comprendente un ciclo di incontri per intervento breve e focalizzato, personalizzato per affrontare le specifiche esigenze (dai 4 ai 6 incontri); training di gruppo su vari temi, come organizzazione e pianificazione dello studio, gestione strategica del tempo, problem solving, stile comunicativo efficace, motivazione allo studio, assertività.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Studente/ssa I e II livello; laureato/a; specializzando/a; dottorando/a; borsista; assegnista; studente/ssa Master; international student;</i>
Struttura organizzativa	Ufficio Orientamento
Responsabile	Nicola Linsalata
Contatti	consulenzapsicologica@poliba.it 080 - 5963049 Lun-Ven 9:00-12:30 Piano terra del plesso "Luigi Salvatore" - Campus Universitario
Modalità di erogazione/richesta	Per accedere al servizio occorre compilare l'apposito form di prenotazione per l'iscrizione in lista d'attesa https://orientami.poliba.it/servizio-di-counseling-psicologico-politecnico-di-bari/
Modalità per presentare reclamo	E-mail: consulenzapsicologica@poliba.it Pec: politecnico.di.bari@legalmail.it

Dove reperire le informazioni (link utili)	Servizio di Counseling Psicologico - Politecnico di Bari - Orientamento Politecnico Bari Orientami Servizio di Counseling Psicologico Poliba Politecnico di Bari		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l’accesso al servizio	Numero di canali	Appuntamento in presenza, Sportello telefonico ed e-mail
Tempestività	Tempo medio di riscontro per la presa in carico	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web istituzionale	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia	Conformità (attivazioni/proroghe)	%	100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024
Efficacia percepita			Media Atenei GP

1.11.3. Gestione del Servizio Civile

Servizio Civile	
Descrizione del servizio	<i>Il servizio pianifica e gestisce i progetti di servizio civile dell'ateneo; coordina e organizza le attività dei volontari selezionati per lo svolgimento delle attività di progetto, effettuando periodici monitoraggi.</i>
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Giovani dai 18 ai 29 anno non ancora compiuti</i>
Struttura organizzativa	Ufficio formazione e servizio civile
Responsabile	Vincenza Maria Romano
Contatti	Via Amendola 126/b – piano II da martedì a giovedì dalle 9 alle 12 080.5962239 – 080.5962268 serviziocivile@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	In presenza, mail, telefono, pagina web
Modalità per	Inviare mail all'indirizzo serviziocivile@poliba.it

presentare reclamo				
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura		Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per accesso al servizio	Numero di canali		3 (appuntamento in presenza/Teams, sportello telefonico, email)
Tempestività	Tempo medio risposta richieste informazioni	Giorni lavorativi		2 giorni
Trasparenza	Aggiornamento pagina web	Tempo di aggiornamento		Tempestivo
Efficacia	Attività realizzate in rapporto ad attività programmate	%		90%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.12. Gestione amministrativa personale non strutturato

1.12.1. Gestione procedure selettive finalizzate per il conferimento di incarichi di lavoro autonomo

Gestione delle procedure selettive finalizzate al conferimento di incarichi di lavoro autonomo	
Descrizione del servizio	La presente gestione si occupa dei seguenti servizi: - gestione delle procedure selettive finalizzate al conferimento di incarichi di lavoro autonomo nell'ambito di progetti di ricerca finanziati da Enti pubblici ovvero di convenzioni e/o contratti di ricerca per conto terzi; - supporto alla predisposizione delle istanze di avvio delle procedure selettive, supporto istruttorio alle commissioni esaminatrici; - stipula dei contratti con i vincitori delle procedure selettive; - supporto giuridico ai collaboratori esterni; - gestione recessi, risoluzioni, proroghe, sospensioni e cura adempimenti obbligatori per legge; - gestione procedure per il rilascio di nulla-osta a collaboratori extra-comunitari; - cura adempimenti in tema di comunicazioni obbligatorie (COB) ai Centri per l'Impiego; - cura adempimenti in materia di trasparenza e anticorruzione, a mezzo caricamento dati e dichiarazioni dei collaboratori sul portale PERLAPA; - cura rilevazione MIUR annuale, conto annuale, monitoraggio lavoro flessibile;

	- cura adempimenti e trasmissione alla Sezione Regionale di Controllo per la Puglia della Corte dei Conti degli atti di cui all'art. 1, comma 173 della Legge 266/2005; - gestione procedure telematiche per la richiesta di nulla osta per lavoro autonomo in favore di collaboratori di nazionalità extra-UE;
A chi è destinato (Utenti del servizio)	- Docenti richiedenti l'attivazione delle procedure in qualità di responsabili scientifici di progetti di ricerca/formazione. - Futuri titolari di incarichi individuali di lavoro autonomo conferiti dal Politecnico di Bari a soggetti esterni ex art. 7, c. 6, D. Lgs. 165/2001, a valle di procedure selettive, in conformità al vigente Regolamento di Ateneo per il conferimento di incarichi di lavoro autonomo.
Struttura organizzativa	Ufficio contratti di lavoro autonomo e borse di studio
Responsabile	Dott.ssa Luciana Campobasso
Contatti	Email: luciana.campobasso@poliba.it Tel: 0805963520 (Lunedì, martedì e giovedì, dalle ore 9:00 alle ore 12:00) – uff. in Via Orabona n.4 70125 Bari
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	Inviare e-mail all'indirizzo del Responsabile del Procedimento indicato nel bando di selezione. Inviare pec all'indirizzo: politecnico.di.bari@legalmail.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	Link al Regolamento di Ateneo per il conferimento di incarichi di lavoro autonomo: https://www.poliba.it/it/ateneo/regolamenti sezione 'Attività amministrativo-contabili'

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio (Protocollo informatico, e-mail, pec, telefono, appuntamento in presenza o telematico)	Numero di canali	5
Tempestività	Tempo massimo per l'avvio della procedura selettiva a partire dalla data dell'assegnazione all'ufficio	Giorno lavorativo	30
Trasparenza	Pubblicazione nella sezione "Albo online" del sito istituzionale di Ateneo di tutti gli atti relativi alle procedure concorsuali. Parallela pubblicazioni sul sito istituzionale di Ateneo, sezione Bandi di concorso "Amministrazione Trasparente"	%	100
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di CustomerSatisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.13. Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente

1.13.1. Formazione del Personale

Formazione del Personale				
Descrizione del servizio		Il servizio pianifica ed eroga proposte formative in coerenza con gli obiettivi istituzionali dell’ateneo al fine di soddisfare le esigenze formative del personale e dei docenti del Politecnico; rileva i fabbisogni formativi ed effettua periodicamente attività di monitoraggio.		
A chi è destinato (Utenti del servizio)		Personale TA e Docenti Poliba		
Struttura organizzativa		Ufficio formazione e servizio civile		
Responsabile		Vincenza Maria Romano		
Contatti		Via Amendola 126/b – piano II da martedì a giovedì dalle 9 alle 12 080.5962239 – 080.5962268 formazione@poliba.it		
Modalità di erogazione/richiesta		In presenza, mail, telefono		
Modalità per presentare reclamo		Inviare mail all’indirizzo formazione@poliba.it		
Dove reperire le informazioni (link utili)		Piano Integrato di Attività e Organizzazione		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)		Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per accesso al servizio		Numero di canali	3 (appuntamento in presenza/Teams, sportello telefonico, email)
Tempestività	1) Formazione a catalogo: tempo medio riscontro richieste 2) Formazione <u>non</u> a catalogo: tempo medio invio richieste ordine per		Giorni lavorativi	1) 2 giorni 2) 5 giorni
Trasparenza	Rendicontazione annuale dati statistici utilizzo risorse assegnate		Sì/No	Sì
Efficacia	Richieste evase in rapporto a richieste gestite		%	100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.14. Gestione amministrativa personale strutturato

1.14.1. Sorveglianza Sanitaria e gestione visite medico competente

Sorveglianza Sanitaria e gestione visite medico competente			
Descrizione del servizio	Gestisce e coordina: - le procedure di controllo e sorveglianza sanitaria dei lavoratori strutturati e dei soggetti che stipulano un contratto di collaborazione con l’Ateneo, nonché dei soggetti che operano a qualsiasi titolo all’interno dei laboratori. - i controlli vengono effettuati in fase preventiva (prima visita) e, periodicamente, in funzione del rischio lavorativo specifico, attestato dal Datore di Lavoro. Ulteriore controllo, alla cessazione dal servizio, è previsto per coloro che sono esposti a rischi chimici o cancerogeni. - i controlli dei dipendenti che, in conseguenza di disturbi derivanti dall’attività professionale, formulano eventuale richiesta per la consultazione del Medico Competente.		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Docenti; Ricercatori, personale TAB. Dottorandi, Assegnisti, Tesisti e Studenti se in attività tecnico pratica		
Struttura organizzativa	Settore Reclutamento, Carriere e Formazione del Personale (Resp. Michele Dell’Olio) - Ufficio Sorveglianza Sanitaria		
Responsabile	Francesca Angela Coniglio		
Contatti	Tel. +39.080.596.2576 e-mail: francesca.coniglio@poliba.it		
Modalità di erogazione/richiesta	la convocazione avviene tramite e-mail. Il Servizio è erogato tramite: e-mail. Orario: dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30		
Modalità per presentare reclamo	Direttamente all’Ufficio che si occupa del servizio o tramite e-mail: francesca.coniglio@poliba.it		
Dove reperire le informazioni (link utili)	Le informazioni sono reperibili al seguente link: Sorveglianza Sanitaria Politecnico di Bari Altre info utili: Le visite si svolgono presso il Policlinico, Medicina del Lavoro Universitaria “E. Vigliani”, adiacente al Polipark di via Solarino, Bari. Medico Competente: Professor Piero Lovreglio tel. 080 544 6201 Dipartimento Interdisciplinare di Medicina - Email: piero.lovreglio@uniba.it		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero canali	3
Tempestività	Rispetto dei termini previsti dalla vigente normativa sulla materia oggetto del servizio, per l’avvio tempestivo e la conclusione di ciascuna procedura in carico	Sì/no	Sì

Trasparenza	Pubblicazione informazioni ed atti su portali e pagine web, nel rispetto della normativa sulla trasparenza	Si/no	Si
Efficacia	% di evasione di pratiche gestite	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.14.2. Gestione orario di lavoro

Gestione orario di lavoro

Descrizione del servizio	Il presente Servizio si occupa delle seguenti gestioni: - Gestione delle presenze - Gestione assenze, monitoraggio permessi retribuiti e non retribuiti - Gestione orario di servizio In particolare, le unità preposte al presente Servizio hanno in carico la gestione della procedura di rilevazione informatizzata delle presenze, denominata StartWeb, che in modo automatico elabora gli orari e le presenze del personale tecnico, amministrativo, bibliotecario e tecnologico del Politecnico di Bari. Tra le attività ricomprese nel presente servizio si annoverano le seguenti: a) gestione dell'orario di lavoro, ivi incluse le ferie, i permessi orari e i riposi compensativi; b) verifiche ed acquisizione documentazione relativa ai permessi per motivi di studio (150 ore); c) verifiche ed acquisizione documentazione relativa ai congedi ed alle varie fattispecie di aspettative previste dalla normativa vigente e dal CCNL di settore; d) gestione dei permessi, ivi inclusi quelli relativi alla Legge 104/92; e) gestione delle altre forme di assenza del personale universitario contrattualizzato, ivi inclusa l'assenza per malattia (con eventuale richiesta visite fiscali e correlati adempimenti), per ricovero ospedaliero o per grave patologia; f) comunicazione degli scioperi e acquisizione delle adesioni; g) interventi di manutenzione dei lettori badge; h) interfacciamento con i tecnici dell'Azienda fornitrice del gestionale StartWeb, in caso di malfunzionamento del programma; i) emissione e duplicazione – su richiesta -, in caso di smarrimento, del badge individuale. j) ripartizione del monte ore dei permessi sindacali e loro gestione. Il presente Servizio si occupa, altresì, delle: - Rilevazioni banche dati PERLA PA (GEDAP, GEPAS, Permessi ex Legge n. 104/92).
---------------------------------	---

A chi è destinato (Utenti del servizio)	Personale tecnico, amministrativo, bibliotecario, dirigente del Politecnico di Bari
Struttura organizzativa	Ufficio Carriere, Gestione Orario di Lavoro, Anagrafe Prestazioni e Autorizzazioni Extra Impiego
Responsabile	sig. Michele Dell'Olio
Contatti	dott. Saverio MAGARELLI – saverio.magarelli@poliba.it – 0805962202 sig. Domenico CELI – domenico.celi@poliba.it – 0805962221 dott.ssa Francesca BINETTI – francesca.binetti@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	Invio mail ai recapiti indicati nei contatti
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://poliba.solari.it/StartWeb/Login.aspx?ReturnUrl=%2fstartweb

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero canali	3
Tempestività	Rispetto dei termini previsti dalla vigente normativa sulla materia, per l'avvio tempestivo e la conclusione di ciascuna procedura in carico	Si/no	Si
Trasparenza	Pubblicazione informazioni ed atti su portali e pagine web, nel rispetto della normativa sulla trasparenza	Si/no	Si
Efficacia	% di evasione di pratiche gestite	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.14.3. Anagrafe delle prestazioni e autorizzazioni incarichi extra-impiego

Anagrafe delle prestazioni e autorizzazioni incarichi extra-impiego	
Descrizione del servizio	Il presente Servizio fornisce agli utenti il supporto per il rilascio, ai medesimi, delle autorizzazioni allo svolgimento di incarichi extra istituzionali, in attuazione dell'art. 53 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e – nel caso di personale docente – dell'art. 6 della legge 30/12/2010, n. 240, avendo presente che per incarichi extra istituzionali si intendono tutti gli

incarichi occasionali, retribuiti o gratuiti, non compresi nei compiti e doveri d'ufficio.

In particolare, il Servizio è offerto alle seguenti due tipologie di utenza, governando le procedure di seguito specificate:

Professori di I e II Fascia; Ricercatori RTDa; RTDb; RTT e a tempo indeterminato:

La procedura autorizzativa, come previsto dall'art. 7 del vigente *"Regolamento in materia di incompatibilità e di autorizzazioni a svolgere incarichi retribuiti per il personale docente del Politecnico di Bari"*, si attiva con la presentazione della richiesta al Rettore, e contestualmente al Direttore del Dipartimento di afferenza, da parte del docente interessato, utilizzando la pertinente modulistica reperibile all'indirizzo [moduloincaricodocentirichiestaautorizzazione.doc \(live.com\)](mailto:moduloincaricodocentirichiestaautorizzazione.doc@live.com)

In riscontro della presentazione dell'istanza da parte del professore o ricercatore interessato, si procede come di seguito indicato:

- 1) Il Direttore del Dipartimento di afferenza del richiedente, entro e non oltre il termine di quindici giorni dal ricevimento della richiesta, trasmette al Rettore la valutazione in ordine alla sussistenza o meno delle condizioni per il rilascio dell'autorizzazione attestando, altresì, che il docente si trovi nella condizione di docente "scientificamente attivo" ai fini della valutazione della Qualità della Ricerca (VQR).
Sulle richieste di autorizzazione presentate dal personale docente che ricopre cariche monocratiche, si prescinde dalla valutazione del Direttore del Dipartimento competente, e decide il Rettore
- 2) Il Rettore, entro il termine di quindici giorni dal ricevimento della predetta valutazione, emana il provvedimento di accoglimento o diniego dell'autorizzazione, adottato entro trenta giorni dalla ricezione della richiesta, o eventualmente prorogato di ulteriori quindici giorni in caso di necessità di un supplemento di istruttoria al fine di valutare la natura e i contenuti dell'incarico e di accertare la sussistenza di eventuali incompatibilità.
- 3) Il provvedimento, debitamente motivato, è comunicato all'interessato e, per conoscenza, al soggetto conferente l'incarico.
- 4) L'autorizzazione allo svolgimento dell'incarico viene registrata a cura del presente Servizio nel sito della Funzione Pubblica – Anagrafe delle prestazioni Perla.PA.
- 5) Entro il termine di 15 giorni dalla corresponsione al soggetto autorizzato degli emolumenti o di parte di essi, il soggetto pubblico o privato che ha conferito l'incarico deve provvedere a comunicare al presente Servizio, l'ammontare effettivo dei compensi erogati ai sensi dell'art. 53 Dlgs. 165/2001, al fine dell'inserimento dei dati sul sito dell'Anagrafe delle prestazioni dei dipendenti pubblici.

Personale Dirigente, tecnico, amministrativo, bibliotecario, tecnologico:

La procedura autorizzativa, come previsto dall'art. 7 del vigente *"Regolamento in materia di incompatibilità e di autorizzazioni a svolgere incarichi retribuiti per il personale dirigente tecnico amministrativo e bibliotecario del Politecnico di Bari"*, si attiva con la presentazione della richiesta al Direttore Generale, da parte del soggetto interessato, utilizzando l'apposita modulistica reperibile all'indirizzo [moduloincaricodocentirichiestaautorizzazione.doc \(live.com\)](mailto:moduloincaricodocentirichiestaautorizzazione.doc@live.com)

	In riscontro della presentazione dell'istanza da parte del soggetto interessato, si procede come di seguito indicato: 1) Il Direttore Generale, entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta, emana il provvedimento di accoglimento o diniego dell'autorizzazione, previa acquisizione del parere reso dal responsabile della struttura di afferenza del richiedente. Sulle richieste di autorizzazione presentate dal Direttore Generale decide il Rettore. 2) Il Rettore, entro il termine di quindici giorni dal ricevimento della predetta valutazione, emana il provvedimento di accoglimento o diniego dell'autorizzazione, adottato entro trenta giorni dalla ricezione della richiesta, o eventualmente prorogato di ulteriori quindici giorni in caso di necessità di un supplemento di istruttoria al fine di valutare la natura e i contenuti dell'incarico e di accertare la sussistenza di eventuali incompatibilità. 3) Il provvedimento, debitamente motivato, è comunicato all'interessato e, per conoscenza, al soggetto conferente l'incarico. 4) L'autorizzazione allo svolgimento dell'incarico viene registrata a cura del presente Servizio nel sito della Funzione Pubblica – Anagrafe delle prestazioni Perla.PA. 5) Entro il termine di 15 giorni dalla corresponsione al soggetto autorizzato degli emolumenti o di parte di essi, il soggetto pubblico o privato che ha conferito l'incarico deve provvedere a comunicare al presente Servizio, l'ammontare effettivo dei compensi erogati ai sensi dell'art. 53 Dlgs. 165/2001, al fine dell'inserimento dei dati sul sito dell'Anagrafe delle prestazioni dei dipendenti pubblici.		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Personale docente, tecnico, amministrativo, bibliotecario, dirigente del Politecnico di Bari		
Struttura organizzativa	Ufficio Carriere, Gestione Orario di Lavoro, Anagrafe delle Prestazioni e Autorizzazioni Extra Impiego		
Responsabile	dott.ssa Antonella D'Alba (Funzione di specifica Responsabilità)		
Contatti	dott.ssa Antonella D'Alba – antonella.dalba@poliba.it – 0805963540 dott.ssa Francesca Binetti – francesca.binetti@poliba.it		
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento		
Modalità per presentare reclamo	Invio mail ai recapiti indicati nei contatti		
Dove reperire le informazioni (link utili)	Personale Docente Politecnico di Bari (poliba.it) (selezionare “Regolamento in materia di incompatibilità e di autorizzazioni a svolgere incarichi retribuiti per il personale docente del Politecnico di Bari”) moduloincaricodocentirichiestaautorizzazione.doc (live.com)		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero canali	3
Tempestività	Rispetto dei termini previsti dalla vigente	Sì/no	Sì

	normativa sulla materia, per l'avvio tempestivo e la conclusione di ciascuna procedura in carico		
Trasparenza	Pubblicazione informazioni ed atti su portali e pagine web, nel rispetto della normativa sulla trasparenza	Si/no	Si
Efficacia	% di evasione di pratiche gestite	%	100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024
Efficacia percepita			2024 Media Atenei GP

1.14.4. Adempimenti previdenziali

Adempimenti previdenziali			
Descrizione del servizio		Complesso di attività rientranti negli adempimenti del sostituto d'imposta (ad es. redazione e trasmissione telematica Modello 770 sostituto d'imposta; redazione e trasmissione telematica Mod. Denuncia Inail dichiarazioni retribuzioni; versamenti ritenute fiscali, contributi previdenziali ed extraerariali; trasmissione telematica F24 EP; Versamenti Ritenute Contributi ed extraerariali)	
A chi è destinato (Utenti del servizio)		A tutti i portatori d'interesse, che sono costituiti sia da soggetti interni (Organi di Governo e rappresentanze diverse), sia da soggetti esterni (Ministeri ed Enti di Controllo, finanziatori).	
Struttura organizzativa		In fase di aggiornamento	
Responsabile		In fase di aggiornamento	
Contatti		In fase di aggiornamento	
Modalità di erogazione/richiesta		Esecuzione degli adempimenti normativamente previsti, anche mediante collegamenti telematici su piattaforme dedicate	
Modalità per presentare reclamo		Segnalazioni dirette all'ufficio che eroga il servizio.	
Dove reperire le informazioni (link utili)		Condivisione di informazioni mediante ambienti di cloud interni, oppure attraverso richieste dirette all'ufficio.	
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	N. canali	3 (Mail istituzionale, telefono e appuntamento in presenza).

Tempestività	Scadenze normative	Mensilità	1	
Trasparenza	Aggiornamento dati sulle piattaforme previste	Tempo di aggiornamento	Secondo norma	
Efficacia	Conformità dei documenti alla normativa	%	100	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2022	2023	2023 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.14.5. Gestione attività connesse ai servizi previdenziali

Gestione attività connesse ai servizi previdenziali	
Descrizione del servizio	Il servizio pone in essere ogni adempimento propedeutico alla liquidazione del trattamento pensionistico e all'emissione dei provvedimenti di riscatto/computo/ ricongiunzione di periodi e servizi pre-ruolo di competenza dell'INPS, in particolare, cura l'aggiornamento e la certificazione delle posizioni assicurative dei dipendenti ai predetti fini. Presidia la rideterminazione dei provvedimenti in occasione delle modifiche dello status giuridico ed economico del personale. Pone in essere ogni adempimento propedeutico alla liquidazione e riliquidazione della buonuscita, in particolare, cura le rispettive procedure telematiche riferite al TFR e al TFS. Istruisce, altresì, il Progetto di Riscatto (PR1) dei periodi e servizio pre-ruolo ai fini dell'indennità di buonuscita mediante procedura online dell'INPS. Cura l'emissione di provvedimenti riferiti alle eventuali pratiche residuali di riconoscimento periodi/servizi pre-ruolo ai fini di pensione (Computo, Riscatto, Ricongiunzione). Svolge attività di consulenza diretta alla definizione dell'anzianità contributiva e all'accertamento della maturazione del diritto a pensione e svolge attività di interpretazione e consulenza sulla normativa in materia di quiescenza e previdenza in generale.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Personale Docente; personale Dirigente e personale Tecnico amministrativo e bibliotecario
Struttura organizzativa	Settore Reclutamento, Carriere e Formazione del Personale - Ufficio trattamenti economici e Servizi previdenziali (Responsabile <i>ad interim</i> Michele Dell'Olio)
Responsabile/Referente	Francesca Trotta (Funzione di specifica Responsabilità)
Contatti	e-mail: francesca.trotta@poliba.it , serviziprevidenziali@poliba.it tel. (+39) 080 596 2237
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	Inviare segnalazioni ai recapiti indicati per il servizio
Dove reperire le informazioni (link utili)	

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura		Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali		3
Tempestività	Rispetto dei termini previsti dalla norma e dalle circolari INPS per l'erogazione tempestiva delle prestazioni	Sì/no		Sì
Trasparenza	In via di definizione	In via di definizione		In via di definizione
Efficacia	% di evasione di pratiche gestite	%		100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.14.6. Gestione amministrativa e giuridica della carriera del personale docente

Gestione amministrativa e giuridica della carriera del personale docente	
Descrizione del servizio	Il servizio cura le procedure inerenti la gestione giuridico-economica della carriera del personale docente (Professori di I Fascia – II Fascia – RTDa – RTDb – RTT - Ricercatori a tempo indeterminato), dalla nomina in ruolo e stipulazione del contratto alla cessazione, attraverso la predisposizione degli atti necessari la gestione di problematiche ad essi relative. Le attività si articolano in: - procedura per l'assunzione - nomine e assunzione in servizio - stipula contratti RTD - opzione regime d'impegno a tempo pieno/definito - attribuzione classe stipendiale - attribuzione e rideterminazione "assegno ad personam" - afferenza ai dipartimenti - inquadramento settore concorsuale e settore scientifico-disciplinare - maternità - congedo parentale – interdizione dal lavoro per maternità a rischio (D.L.vo 151/01) - malattia (D.P.R. 3/57 e L. 133/2008) - aspettative e congedi - mobilità interna ed esterna - scambio contestuale (art. 7 co. 3 L. 240/2010) - cessazioni dal servizio - predisposizione degli elenchi del personale docente - stati matricolari di servizio

	- certificati di servizio - conto annuale e bilancio di previsione - archiviazione provvedimenti e gestione fascicoli del personale - attività di consulenza - rapporti con altre amministrazioni/enti - gestione giuridica dell'applicativo CSA - gestione giuridica per RTD dell'applicativo LOGIN MUR
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Professori universitari e ricercatori a tempo indeterminato e determinato interni ed esterni all'Amministrazione
Struttura organizzativa	Ufficio carriere, gestione orario di lavoro, anagrafe delle prestazioni, autorizzazioni extra impiego
Referente del servizio	Lucrezia Cocozza (Funzione di specifica Responsabilità)
Contatti	e-mail: lucrezia.cocozza@poliba.it tel.: 080/5962528 - Accesso al pubblico: Il servizio è garantito il lunedì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 15.30 alle ore 16.30 - dal martedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12. È possibile prenotare un appuntamento in presenza, telefonico o attraverso la piattaforma Teams, anche in orari diversi.
Modalità di erogazione/richiesta	I servizi sono erogati in presenza fisica e in modalità telematica.
Modalità per presentare reclamo	e-mail indirizzata a lucrezia.cocozza@poliba.it pec: politecnico.di.bari@legalmail.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	Le informazioni relative ai servizi erogati dall'ufficio, insieme alla relativa modulistica, sono trasmessi via e-mail. Le informazioni relative alle procedure relative all'attribuzione della classe stipendiale sono reperibili sul sito web di Ateneo nella sezione "servizi".

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	- Accessibilità fisica - Accessibilità multimediale (telefono, mail, teams)	Numero canali	4
Tempestività	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita comunque la risposta entro i 30 gg. Le richieste via e-mail ricevono risposta tempestivamente e comunque entro i termini di scadenza per l'erogazione del servizio richiesto	si	si
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili. Le informazioni relative all'attribuzione della classe stipendiale sono reperibili sul sito web di Ateneo all'indirizzo Attribuzione classe stipendiale	%	si

	personale docente Politecnico di Bari (poliba.it) , nonchè sul sito web di Ateneo dedicato alla pubblicazione delle delibere del Senato Accademico Politecnico di Bari (poliba.it) e delle delibere del Consiglio di Amministrazione Politecnico di Bari (poliba.it)		
Efficacia	% di evasione di pratiche gestite	%	100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024
Efficacia percepita			2024 Media Atenei GP

1.14.7. Gestione procedure selettive per attribuzione di borse post-lauream

Gestione delle procedure selettive finalizzate all'attribuzione di borse post-lauream	
Descrizione del servizio	La presente gestione si occupa dei seguenti servizi: - gestione delle procedure selettive finalizzate all'attribuzione di borse post-lauream nell'ambito di progetti di ricerca finanziati da Enti pubblici ovvero di convenzioni e/o contratti di ricerca per conto terzi; - supporto alla predisposizione delle istanze di avvio delle procedure, supporto istruttorio alle commissioni esaminatrici e formalizzazione attribuzione; - supporto giuridico ai borsisti; - gestione rinnovi, rinunce e interruzioni; - cura degli adempimenti obbligatori di legge; - gestione procedure per il rilascio di nulla-osta a borsisti extra-comunitari; - cura adempimenti in materia di trasparenza e anticorruzione a mezzo dell'aggiornamento della pagina "Amministrazione Trasparente".
A chi è destinato (Utenti del servizio)	- Docenti richiedenti l'attivazione delle procedure in qualità di responsabili scientifici di progetti di ricerca. - Futuri beneficiari di borse post-lauream erogate dal Politecnico di Bari a valle di procedure selettive, disciplinate dal vigente Regolamento di Ateneo (DR 451/2021).
Struttura organizzativa	Ufficio contratti di lavoro autonomo e borse di studio
Responsabile	Dott.ssa Luciana Campobasso
Contatti	Email: luciana.campobasso@poliba.it Tel: 0805963520 (Protocollo informatico per gli utenti interni, e-mail, pec, telefono, appuntamento in presenza o telematico)
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	Inviare e-mail all'indirizzo del Responsabile del Procedimento indicato nel bando di selezione. Inviare pec all'indirizzo: politecnico.di.bari@legalmail.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	Link al Regolamento di Ateneo che disciplina il Conferimento di borse post--lauream: https://www.poliba.it/it/ateneo/regolamenti sezione 'Attività Didattiche e di Ricerca'

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO					
Dimensioni (*)		Indicatori		Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l’accesso al servizio		Numero di canali	5	(Protocollo informatico per gli utenti interni, e-mail, pec, telefono, appuntamento in presenza o telematico)
Tempestività	Tempo massimo per l'avvio della procedura selettiva a partire dalla data dell'assegnazione all'ufficio		Giorno lavorativo	30	
Trasparenza	Pubblicazione nella sezione “Albo online” del sito istituzionale di Ateneo di tutti gli atti relativi alle procedure selettive. Parallela pubblicazione sul sito istituzionale di Ateneo, sezione Bandi di concorso “Amministrazione Trasparente”		%	100	
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)		%	100	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI					
Rilevazione di CustomerSatisfaction (scala di valutazione 1-6)					
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP	
Efficacia percepita					

1.14.8. Gestione procedure selettive per il conferimento di incarichi di docenza

<i>Procedure selettive finalizzate al conferimento di incarichi di docenza</i>	
Descrizione servizio	La presente gestione si occupa dei seguenti servizi: - Gestione procedure selettive volte al conferimento degli incarichi di insegnamento vacanti nell'ambito dei corsi di studi erogati dal Politecnico di Bari; - gestione delle procedure selettive finalizzate al conferimento di incarichi di docenza nell'ambito di Master, Short Master, Scuola di Dottorato (ScuDo), Scuola di Specializzazione, corsi di Formazione, Summer Schol, Winter School, anche a valere su progetti/contratti finanziati da Enti diversi; - gestione contrattualistica; - supporto giuridico ai titolari degli incarichi; - predisposizione decreti di conferimento e autorizzazione al pagamento di incarichi di insegnamento al personale docente interno e strutturato presso altre università; - cura caricamento e aggiornamento dell'anagrafe delle prestazioni per i docenti esterni, a mezzo upload dei dati personali e delle dichiarazioni dei collaboratori sul portale PERLAPA; - caricamento dati relativi ai docenti a contratto di cui all'art. 23 comma 1 L. 240/2010 sul portale LoginMiUR;

	- Cura di ogni altro adempimento di legge.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	- Docenti richiedenti l'attivazione delle procedure in qualità di responsabili scientifici dei progetti. - Vincitori delle procedure selettive volte al conferimento di incarichi di insegnamento nei corsi di Laurea e Laurea Magistrale - Vincitori delle procedure selettive volte al conferimento di incarichi di docenza nell'ambito. Master, Short Master, Scuola di Dottorato (ScuDo), Scuola di Specializzazione, corsi di Formazione, Summer Schol, Winter School.
Struttura organizzativa	Ufficio contratti di lavoro autonomo e borse di studio
Responsabile	Dott.ssa Luciana Campobasso
Contatti	Email: luciana.campobasso@poliba.it Tel: 0805963521 (Lunedì, martedì e giovedì, dalle ore 9:00 alle ore 12:00) – uff. in Via Orabona n.4 70125 Bari
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	Inviare e-mail all'indirizzo del Responsabile del Procedimento indicato nel bando di selezione. Inviare pec all'indirizzo: politecnico.di.bari@legalmail.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	Link al Regolamento di Ateneo per il conferimento di incarichi di insegnamento: Regolamento per la disciplina del conferimento di incarichi di insegnamento nei corsi di studio: Regolamenti Politecnico di Bari sezione 'Attività Didattiche e di Ricerca'

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio (Protocollo informatico per gli utenti interni, e-mail, pec, telefono, appuntamento in presenza o telematico)	Numero di canali	5
Tempestività	Tempo massimo per l'avvio della procedura selettiva a partire dalla data dell'assegnazione all'ufficio	Giorno lavorativo	30
Trasparenza	Pubblicazione nella sezione "Albo online" del sito istituzionale di Ateneo di tutti gli atti relativi alle procedure concorsuali. Parallela pubblicazioni sul sito istituzionale di Ateneo, sezione Bandi di concorso "Amministrazione Trasparente"	%	100
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di CustomerSatisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.14.9. Gestione amministrativa e giuridica della carriera del personale TAB e dirigente

Gestione amministrativa e giuridica della carriera del personale tecnico, amministrativo, bibliotecario, dirigente

Descrizione del servizio

Il Servizio gestisce la carriera universitaria (giuridica ed economica) del personale Tecnico Amministrativo (compresi i dipendenti in servizio presso A.O.U.) e Dirigente.

Nello specifico al settore compete:

1. Gestire i procedimenti per l'emissione dei provvedimenti in applicazione del CCNL di comparto (relativi al trattamento economico spettante), per tutto il personale tecnico, amministrativo, bibliotecario e tecnologico, anche cessato, compreso personale in servizio presso A.O.U.;
2. Gestire i procedimenti per l'emissione dei provvedimenti di attribuzione della Posizione Economica Verticale (o superiore) per tutto il personale tecnico, amministrativo, bibliotecario e tecnologico, e relativo adeguamento retributivo.
3. Gestire i procedimenti per l'emissione dei provvedimenti di adeguamento retributivo a seguito d'inquadramento in categoria superiore per tutto il personale tecnico, amministrativo, bibliotecario e tecnologico, anche cessato, verificando il diritto all'assegno personale pensionabile e quantificando lo stesso.
4. Gestire i procedimenti per l'emissione dei provvedimenti di adeguamento retributivo del personale proveniente da altra pubblica amministrazione: determinazione eventuale assegno ad personam.
5. Gestire i procedimenti per l'emissione dei provvedimenti applicazione CCNL (relativi al trattamento economico spettante), del personale dirigente e del Direttore Generale.

Inoltre, il Servizio si occupa di:

- rilascio delle Tessere Ministeriali (MOD. AT - BT) di riconoscimento personale universitario, compresi docenti, ricercatori, familiari e personale cessato;
- fornire informazioni al personale tecnico, amministrativo, bibliotecario, tecnologico e dirigente sul proprio stato giuridico;
- mobilità interna ed esterna;
- attivazione e variazione di rapporti di lavoro part-time;
- cessazioni;
- gestione del processo di concessione dei permessi per motivi di studio (150 ore) e formazione graduatoria annuale;
- gestione delle procedure per la concessione dei permessi ai sensi della Legge 104/92;
- provvedimenti a seguito di progressioni del personale tecnico, amministrativo, bibliotecario, tecnologico;
- emanazione provvedimenti per aspettative, maternità, congedi;
- rilascio certificati relativi a stato giuridico ed economico;
- gestione archivio del personale tecnico, amministrativo, bibliotecario, tecnologico e dirigente.

A chi è destinato (Utenti del servizio)	Personale tecnico, amministrativo, bibliotecario, dirigente
Struttura organizzativa	Ufficio Carriere, Gestione orario di lavoro, Anagrafe prestazioni e autorizzazioni extra impiego
Responsabile	- sig. Michele Dell'Olio (Responsabile <i>ad interim</i>) tel.: 080 5962585, email: micheledellolio@poliba.it
Contatti	- dott.ssa Monica Dammacco - tel.: 080 5962225, email: monica.dammacco@poliba.it - dott.ssa Francesca Binetti - email: francesca.binetti@poliba.it - dott.ssa Alessandra Quaranta - tel. 080 5962145, email: alessandra.quaranta@poliba.it - dott. Nicola Ancona - tel. 080 5962211, email: nicola.ancona@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	Invio mail ai recapiti indicati nei contatti
Dove reperire le informazioni (link utili)	

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero canali	3
Tempestività	Rispetto dei termini previsti dalla vigente normativa sulla materia oggetto del servizio, per l'avvio tempestivo e la conclusione di ciascuna procedura in carico	Si/no	Si
Trasparenza	Pubblicazione informazioni ed atti su portali e pagine web, nel rispetto della normativa sulla trasparenza	Si/no	Si
Efficacia	% di evasione di pratiche gestite	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.14.10. Gestione accordi di lavoro agile

Gestione accordi di lavoro agile	
Descrizione del servizio	- gestione delle procedure per l'attivazione e la modifica dei contratti di lavoro agile - gestione della piattaforma on-line di sottoscrizione degli accordi - gestione delle comunicazioni obbligatorie

	• monitoraggio del lavoro agile attraverso la predisposizione di specifica reportistica • rendicontazione delle attività di lavoro agile
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Utenti interni: Personale dirigente, tecnico-amministrativo e bibliotecario Utenti esterni: Ministero del lavoro
Struttura organizzativa	Ufficio Sviluppo Organizzativo - Unità in Staff per i Servizi Strategici per la Programmazione e la Qualità
Responsabile	Maria Rosaria Vaccarelli (Responsabile Unità in Staff per i Servizi Strategici per la Programmazione e la Qualità) Stella Desantis (Responsabile Ufficio Sviluppo organizzativo)
Contatti	Maria Rosaria Vaccarelli - Telefono: +39 080 596.2224 - Email: mariarosaria.vaccarelli@poliba.it Stella De Santis - Telefono: +39 080 596.2206 – Email: stellaangela.desantis@poliba.it Simona Capurso – Telefono: +39 080 596.3225 Email: simona.capurso@poliba.it Francesca Cattedra – Telefono: Email: francesca.cattedra@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio è accessibile quotidianamente mezzo e-mail, telefono, piattaforma Teams. Orari: dal lun al ven 9:00 - 13:30; lun e merc 14:30 - 16:30
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio: lavoroagile@poliba.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: Lavoro Agile Politecnico di Bari

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	4 (e-mail; telefono; appuntamento in presenza; appuntamento Teams)
Tempestività	Tempo medio di elaborazione delle informazioni	Giorni lavorativi	Entro 2 giorni dalla richiesta
Trasparenza	Pubblicazione e aggiornamento su sito web o su piattaforme ministeriali delle informazioni utili	Percentuale (%)	100%
Efficacia	segnalazioni anomalie su contratti/comunicazioni rispetto al totale dei contratti/comunicazioni effettuate	Percentuale (%)	<5%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita	<i>In fase di definizione</i>			

1.15. Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni

1.15.1. Concorsi, mobilità e trasferimenti personale docente, ricercatori e contrattisti di ricerca

Concorsi, mobilità e trasferimenti personale docente, ricercatori e contrattisti di ricerca	
Descrizione del servizio	Il Servizio supporta la programmazione del fabbisogno di personale ed è preposto alla gestione delle procedure di reclutamento del personale docente, attraverso bandi di concorso pubblici per la chiamata di professori di I e II fascia, nonché di ricercatori RTDa, RTDb, RTT e reclutamento di contrattisti di ricerca. Le attività si articolano in: • In caso di reclutamento di rtda, acquisizione della documentazione riferita alla copertura – parziale o totale – dei suddetti posti per istruttoria al Collegio dei Revisori dei Conti al fine dell'acquisizione del parere; • redazione dei bandi inerenti le procedure selettive; • pubblicazione dei bandi sul portale di Ateneo e su eventuali ulteriori piattaforme previste dalla vigente normativa (Euraxess, Bandi MUR-CINECA); pubblicazione dell'estratto dell'Avviso relativo all'emanazione dei bandi di reclutamento sulla 4^a Serie Speciale "Concorsi ed Esami" della Gazzetta Ufficiale; • supporto informativo a candidate e candidati; • verifica delle candidature e redazione di eventuali provvedimenti di esclusione; • supporto alle commissioni esaminatrici; • pubblicazione degli esiti della selezione sui portali dedicati; • contrattualizzazione dei vincitori, in caso di procedure di reclutamento di ricercatori RTDa, RTDb ed RTT e contrattisti di ricerca; Il Servizio, nell'ambito delle proprie competenze, fornisce supporto nella gestione delle convenzioni in caso di finanziamento, totale o parziale, dei posti messi a concorso. Il Servizio, infine, fornisce supporto per l'elaborazione delle informazioni utili alla gestione della procedura PROPER.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Soggetti esterni in possesso dei requisiti oggettivi richiesti per la partecipazione alle selezioni; personale interno dell'Ateneo interessato alla progressione di carriera
Struttura organizzativa	Ufficio Reclutamento
Responsabile	Dott. Federico Casucci - tel.: 080 5962570, email: federico.casucci@poliba.it
Contatti	Dott.ssa Anna Vasylichenko - tel.: 080 5962589, email: anna.vasylichenko@poliba.it

	Sig. Giuseppe Giancaspro - tel.: 080 5962147, email: giuseppe.giancaspro@poliba.it Dott.ssa Monica Dammacco - tel.: 080 5963581, email: monica.dammacco@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento, Teams
Modalità per presentare reclamo	Invio mail ai recapiti indicati nei contatti
Dove reperire le informazioni (link utili)	Bandi per Docenti Politecnico di Bari (poliba.it) Gazzetta Ufficiale Chiamata dei professori (mur.gov.it) EURAXESS

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento, Teams)	Numero canali	4
Tempestività	Rispetto dei termini previsti dalla norma sulla materia e dalle circolari (MUR, Funzione Pubblica, ecc.) per l'avvio tempestivo e la conclusione di ciascuna procedura in carico	Si/no	Si
Trasparenza	Pubblicazione informazioni ed atti su portali e pagine web, nel rispetto della normativa sulla trasparenza	Si/no	Si
Efficacia	% di evasione di pratiche gestite	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.15.2. Concorsi, mobilità e trasferimenti personale tecnico, amministrativo, bibliotecario, dirigente, tecnologi

Concorsi, mobilità e trasferimenti personale tecnico, amministrativo, bibliotecario, dirigente, tecnologi

Descrizione del servizio	Il Servizio supporta la programmazione del fabbisogno di personale ed è preposto alla gestione delle procedure di reclutamento del personale tecnico,
---------------------------------	---

	amministrativo, bibliotecario, tecnologo e dirigente, attraverso bandi di concorso pubblici a tempo determinato/indeterminato. Le attività si articolano in: - redazione dei bandi inerenti le procedure selettive; - pubblicazione dei bandi sul portale di Ateneo, su InPA, e su eventuali ulteriori piattaforme previste dalla vigente normativa; - supporto informativo a candidate e candidati; - verifica delle candidature e redazione di eventuali provvedimenti di esclusione; - supporto alle commissioni esaminatrici; - pubblicazione degli esiti della selezione sui portali dedicati; - contrattualizzazione dei vincitori; - adempimenti amministrativi propedeutici e successivi all’attivazione dei contratti di lavoro. Al Servizio sono affidate anche le procedure di mobilità e di trasferimento di comparto ed intercompartimentale. Il Servizio è, altresì, preposto alla gestione delle selezioni progressioni economiche orizzontali e verticali. Il Servizio si occupa, ancora, della liquidazione degli eventuali compensi a favore dei componenti delle Commissioni valutatrici.		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Soggetti esterni in possesso dei requisiti oggettivi richiesti per la partecipazione alle selezioni; personale interno dell’Ateneo interessato alle progressioni economiche orizzontali o verticali		
Struttura organizzativa	Ufficio Reclutamento		
Responsabile	Dott. Federico Casucci - tel.: 080 5962570, email: federico.casucci@poliba.it		
Contatti	Dott.ssa Anna Vasylychenko - tel.: 080 5962589, email: anna.vasylychenko@poliba.it Sig. Giuseppe Giancaspro - tel.: 080 5962147, email: giuseppe.giancaspro@poliba.it Dott.ssa Monica Dammacco - tel.: 080 5963581, email: monica.dammacco@poliba.it		
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento, Teams		
Modalità per presentare reclamo	Inviare segnalazioni ai recapiti indicati per il servizio		
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.inpa.gov.it/bandi-e-avvisi/?text=&categoriaId=&regionId=&status=&setteoreId=&periodo=&ral=&page_num=0 https://www.gazzettaufficiale.it/30giorni/concorsi Bandi personale Tecnico Amministrativo Politecnico di Bari (poliba.it) Bandi personale TAB a tempo determinato Politecnico di Bari (poliba.it) Progressioni Economiche Verticali Politecnico di Bari (poliba.it) Mobilità volontaria esterna Politecnico di Bari (poliba.it)		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento, Teams)	Numero canali	4

Tempestività	Rispetto dei termini previsti dalla norma sulla materia e dalle circolari (MUR, Funzione Pubblica, ecc.) per l'avvio tempestivo e la conclusione di ciascuna procedura in carico	Si/no	Si
Trasparenza	Pubblicazione informazioni ed atti su portali e pagine web, nel rispetto della normativa sulla trasparenza	Si/no	Si
Efficacia	% di evasione di pratiche gestite	%	100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024
Efficacia percepita			2024 Media Atenei GP

1.16. Gestione Trasparenza e Anticorruzione

1.16.1. Gestione trasparenza e accesso civico

Gestione trasparenza e accesso civico	
Descrizione del servizio	Il servizio assicura il raccordo con il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) e provvede al supporto operativo alle Strutture sul tema della trasparenza, ai fini dell'implementazione, aggiornamento, chiarezza e completezza delle pagine web della sezione Amministrazione trasparente, nel rispetto delle previsioni normative e degli standard redazionali previsti (formato di tipo aperto). Presidia, inoltre, le attività di accesso civico semplice per i dati soggetti a pubblicazione obbligatoria (art. 5 c. 1 D.lgs. n. 33/2013).
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Comunità dell'Ateneo, stakeholders, Strutture dell'Ateneo
Struttura organizzativa	Ufficio a supporto delle attività di Trasparenza e Anticorruzione
Responsabile	Marcella Angela Vigilante
Contatti	Telefono: +39 080 596 3839 dal lunedì al venerdì: 9:00 - 13:00; lunedì e mercoledì: 15:00 - 17:30. marcellaangela.vigilante@poliba.it responsabiletrasparenza@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria, sono pubblici e chiunque ha diritto di conoscerli, di utilizzarli e di riutilizzarli. La sezione Amministrazione trasparente è accessibile direttamente e immediatamente, senza autenticazione e identificazione (art. 5, comma 1, del D.lgs. n. 33/2013) Il diritto può essere esercitato gratuitamente, senza obbligo di motivazione e non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente. Il diritto di accesso costituisce un rimedio alla mancata osservanza delle disposizioni di legge. Verificata la richiesta di accesso, l'ufficio provvede alla pubblicazione dei documenti, delle informazioni o dei dati mancanti entro il termine di trenta

	giorni, comunicando al richiedente l’avvenuta pubblicazione e indicando il relativo collegamento ipertestuale. La modulistica è disponibile online http://www.poliba.it/amministrazione-trasparente/accesso-civico			
Modalità per presentare reclamo	In caso di inerzia, ritardo o mancata comunicazione, il richiedente può rivolgere l’istanza con l’indicazione dei dati, documenti o informazioni, che non risultino pubblicati al Direttore Generale dell’Ateneo quale soggetto titolare del potere sostitutivo. In caso di inerzia del titolare del potere sostitutivo il richiedente può proporre ricorso al TAR.			
Dove reperire le informazioni (link utili)	http://www.poliba.it/it/amministrazione-trasparente http://www.poliba.it/amministrazione-trasparente/accesso-civico			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Canali disponibili per l’accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail istituzionali, telefono)	
Tempestività	Tempo massimo di risposta dal ricevimento dell’istanza	Giorno lavorativo	30	
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo	
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.16.2. Gestione accesso civico generalizzato

Gestione trasparenza e accesso civico generalizzato	
Descrizione del servizio	Il servizio presidia: - la gestione dell'accesso civico generalizzato raccordandosi con le strutture dell'Ateneo competenti a fornire i dati e/o i documenti richiesti - il processo connesso alla richiesta di riesame al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) in caso di diniego totale o parziale alla richiesta di accesso civico generalizzato da parte del Responsabile di struttura competente. - il processo di pubblicazione del Registro degli Accessi provvedendo all'aggiornamento tempestiva del Registro, accessibile nella sezione Amministrazione trasparente, Altri contenuti – accesso civico del sito web istituzionale.

A chi è destinato (Utenti del servizio)	Comunità dell'Ateneo, Stakeholders, Strutture dell'Ateneo
Struttura organizzativa	Ufficio a supporto delle attività di Trasparenza e Anticorruzione
Responsabile	Marcella Angela Vigilante
Contatti	Telefono: +39 080 596 3839 dal lunedì al venerdì: 9:00 - 13:00; lunedì e mercoledì: 15:00 - 17:30. marcellaangela.vigilante@poliba.it responsabiletrasparenza@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	L'art. 5, comma 2, del D.lgs. n. 33/2013 (accesso civico generalizzato detto anche FOIA (Freedom of Information Act) prevede il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati, detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti espressamente indicati dalla legge. L'accesso civico generalizzato ha lo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico. L'istanza di accesso civico generalizzato avanzata da chiunque utilizzando l'apposito modello "Richiesta di accesso civico generalizzato" identifica i dati, le informazioni o i documenti richiesti. L'istanza gratuita, fatta eccezione per gli eventuali costi di riproduzione cartaceo e di invio materiale tramite posta ordinaria che sono a carico del richiedente, non richiede motivazione e può essere presentata alternativamente: - all'indirizzo politecnico.di.bari@legalmail.it - tramite Posta ordinaria all'indirizzo "Politecnico di Bari, via Amendola 126/b – 70126 Bari"; - con consegna all'Ufficio gestione flussi documentali del Politecnico di Bari (via Amendola 126/b – 70126 Bari – piano terra). La modulistica è disponibile online.
Modalità per presentare reclamo	Nei casi di diniego totale o parziale dell'accesso civico generalizzato o di mancata risposta entro il termine di 30 giorni, il richiedente ovvero il soggetto controinteressato nei casi di accoglimento della richiesta di accesso nonostante la sua opposizione, può presentare richiesta di riesame al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, che decide con provvedimento motivato, entro il termine di venti giorni. La richiesta, sottoscritta con firma autografa, con allegato copia del documento d'identità, salvo che sia firmata digitalmente, può essere inviata per: - posta ordinaria - all'indirizzo politecnico.di.bari@legalmail.it - all'indirizzo responsabiletrasparenza@poliba.it Avverso la decisione dell'Ateneo o, in caso di richiesta di riesame, avverso quella del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, il richiedente può proporre ricorso al TAR.
Dove reperire le informazioni (link utili)	http://www.poliba.it/it/amministrazione-trasparente http://www.poliba.it/amministrazione-trasparente/accesso-civico

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Canali disponibili per l’accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail istituzionali, telefono)	
Tempestività	Tempo massimo di risposta dal ricevimento dell’istanza	Giorno lavorativo	30	
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo	
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

1.16.3. Gestione segnalazioni illeciti

<i>Gestione trasparenza e accesso civico – segnalazioni illecite</i>	
Descrizione del servizio	Il servizio presidia la raccolta e la gestione delle segnalazioni di potenziali illeciti e di episodi di cattiva amministrazione (a titolo esemplificativo illeciti penali, amministrativi, civili, contabili) di cui il segnalante sia venuto a conoscenza in ragione dello svolgimento dell'ufficio pubblico che ricopre o della natura del rapporto con l'Ateneo. Le segnalazioni, il più possibile circostanziate, avviano necessariamente un'istruttoria interna.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Comunità dell'Ateneo, Stakeholders, Strutture dell'Ateneo, lavoratori o collaboratori di imprese fornitrici di beni, servizi o opere per l'Ateneo, lavoratori autonomi, liberi professionisti e consulenti, volontari e tirocinanti (anche dottorandi e assegnisti), persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza
Struttura organizzativa	Ufficio a supporto delle attività di Trasparenza e Anticorruzione
Responsabile	Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza
Contatti	Il servizio è accessibile tramite apposita piattaforma al link https://politecnicodibari.whistleblowing.it In alternativa è possibile inoltrare una lettera via posta ordinaria o interna indirizzata al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT) – Politecnico di Bari via Amendola 126/B - 70126 Milano, apponendo sulla busta la dicitura "Riservata personale".
Modalità di erogazione/ richiesta	La segnalazione può essere inoltrata attraverso la piattaforma adottata dall'Ateneo https://politecnicodibari.whistleblowing.it/ che, coniugando il requisito della riservatezza e garanzia dell'anonimato con quello di accessibilità e integrità, utilizza dei protocolli di crittografia in grado di garantire il trasferimento di dati riservati al RPCT. Il segnalante, la cui identità è criptata e disaccoppiata dal sistema informatico, può "dialogare" con il RPCT in maniera spersonalizzata grazie all'utilizzo di un codice identificativo univoco, key code, generato dal sistema stesso che si dovrà utilizzare per essere costantemente informato sullo stato di lavorazione della segnalazione inviata.

	Il key code va conservato con cura, in quanto, in caso di smarrimento, lo stesso non potrà essere recuperato o duplicato in alcun modo.			
Modalità per presentare reclamo				
Dove reperire le informazioni (link utili)	http://www.poliba.it/it/amministrazione-trasparente/whistleblowing-segnalazione-illeciti-1 http://www.poliba.it/sites/default/files/regolamento_per_la_segnalazione_di_condotte_illecite_e_per_la_tutela_del_personale_c_.pdf			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura		Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l’accesso al servizio	Numero di canali		2 (piattaforma dell’Ateneo/Posta)
Tempestività	Tempo massimo di risposta dal ricevimento dell’istanza	Giorno lavorativo		60
Trasparenza	Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web In caso di modifiche e/o aggiornamenti della piattaforma	Giorno lavorativo		30
Efficacia	% di segnalazioni evase	%		100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2. Area dei servizi di Infrastruttura



2.1. Gestione del patrimonio edilizio

2.1.1. Gestione ambientale

Gestione ambientale (es. smaltimento rifiuti speciali, etc)				
Descrizione del servizio	Azioni finalizzate alla corretta gestione e smaltimento dei rifiuti speciali, nonché dei rifiuti urbani prodotti dall’Ateneo.			
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Tutte le strutture dell’Ateneo			
Struttura organizzativa	In fase di aggiornamento			
Responsabile	In fase di aggiornamento			
Contatti	In fase di aggiornamento			
Modalità di erogazione/richiesta	In fase di aggiornamento			
Modalità per presentare reclamo	Attraverso mail al responsabile dell’incarico			
Dove reperire le informazioni (link utili)	Amministrazione Politecnico di Bari (poliba.it)			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Canali disponibili per l’accesso al servizio	Numero di canali	1 (mail)	
Tempestività	Frequenza di erogazione del servizio	Tempo per liberare il locale deposito rifiuti	Tempestivo	
Trasparenza	Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web (da crearsi)	Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate	si	
Efficacia	Soddisfazione degli utenti	% di materiale smaltito durante l’anno rispetto a quello prodotto dalle strutture	98%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2.1.2. Gestione e programmazione spazi

Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi	
Descrizione del servizio	Formalizzazione dell'assegnazione degli spazi alle Strutture interne ed esterne, con redazione contratti per l'uso temporaneo di spazi dell'Ateneo

	(eventi temporanei, utilizzo di distributori automatici, punti di ristoro, etc...).
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario, studenti, associazioni studentesche, società, enti.
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>
Responsabile	<i>In fase di aggiornamento</i>
Contatti	<i>In fase di aggiornamento</i>
Modalità di erogazione/richiesta	Pec, mail
Modalità per presentare reclamo	Attraverso mail al responsabile o alla Direzione Generale
Dove reperire le informazioni (link utili)	Amministrazione Politecnico di Bari (poliba.it)

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (mail, pec)
Tempestività	Numero medio di giorni che intercorre tra la conclusione /rilevazione e l'elaborazione del risultato	giorni	60
Trasparenza	Chiarezza e comprensibilità delle informazioni presenti sul sito web di Ateneo	Tempo di aggiornamento	tempestivo
Efficacia	Pratiche gestite nel periodo di riferimento	% annuale delle pratiche evase sul totale delle pratiche gestite	≥ 90

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita		-	-	-

2.1.3. Gestione procedure di affidamento di lavori

Gestione procedure di affidamento di lavori (Progettazione, affidamento, esecuzione e verifiche e collaudo)

Descrizione del servizio	Il servizio è volto a offrire supporto agli operatori economici e al personale strutturato, interessati a ricevere informazioni sulle procedure di affidamento dell'Ateneo di importo inferiore e/o superiore alla soglia comunitaria. Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa degli appalti. Il servizio, inoltre, fornisce informazioni sullo stato delle procedure di affidamento.
--------------------------	---

A chi è destinato (Utenti del servizio)	- Operatori economici come imprenditori, fornitori o prestatori di servizi - Strutture di Ateneo
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>
Responsabile	<i>In fase di aggiornamento</i>
Contatti	<i>In fase di aggiornamento</i>
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio è accessibile mezzo e-mail, pec, via telefono, tramite piattaforma Teams
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente al Settore che eroga il servizio: carmela.mastro@poliba.it ;
Dove reperire le informazioni (link utili)	Ulteriori informazioni sono reperibili sul Portale di Ateneo al seguente link: Gare e Appalti Politecnico di Bari (poliba.it)

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, pec, Teams, telefono)
Tempestività	Tempi di risposta alle richieste di informazione sulle procedure di gara, subappalti e atti aggiuntivi	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	tempestivo
Efficacia	Percentuale di procedimenti evasi nei limiti di tempo prescritti dalla legge	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita	Soddisfazione complessiva sul servizio	-	-	-

2.1.4. Servizi di pulizia e portierato

<i>Servizi di pulizia e portierato (gestione contratto di concessione)</i>	
Descrizione del servizio	I servizi fanno riferimento a un contratto di concessione derivante da un project financing a copertura delle esigenze di tutte le Strutture di Ateneo, che prevede pulizie ordinarie, erogate in base ad uno standard che ne definisce tipo e frequenza. Detto contratto prevede tra l'altro il servizio di portierato sempre per tutte le strutture dell'Ateneo.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Tutte le strutture dell'Ateneo, Personale tecnico amministrativo, Personale docente e ricercatore, Studentesse e studenti, Frequentatrici e frequentatori esterni
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>

Responsabile	In fase di aggiornamento			
Contatti	In fase di aggiornamento			
Modalità di erogazione/richiesta	attraverso piattaforma telematica / mail			
Modalità per presentare reclamo	Attraverso mail al responsabile DEC o al Rup			
Dove reperire le informazioni (link utili)	Amministrazione Politecnico di Bari (poliba.it)			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Canali disponibili per l’accesso al servizio	Numero di canali	2 (piattaforma telematica, mail)	
Tempestività	Tempo medio di risposta dalla richiesta	giorni	Come da contratto	
Trasparenza	Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web (da crearsi)	Tempo di aggiornamento	tempestivo	
Efficacia	Soddisfazione degli utenti relativa alla pulizia Soddisfazione relativa alla sicurezza	Numero segnalazioni reclami all’anno	≤ 20	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2.1.5. Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria

Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria (sia impiantistica che costruzioni) preventiva, a guasto ed evolutiva				
Descrizione del servizio	Risponde a segnalazioni di malfunzionamenti e/o guasti agli impianti e agli edifici dell'Ateneo			
A chi è destinato (Utenti del servizio)	- Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario, studenti			
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>			
Responsabile	<i>In fase di aggiornamento</i>			
Contatti	<i>In fase di aggiornamento</i>			
Modalità di erogazione/richiesta	Ditta appaltatrice esterne. - Manutenzione impiantistica ricompresa nel contratto di concessione correlato ad un Project Financing: attraverso piattaforma telematica			

	- Manutenzione edile attraverso Accordo Quadro di durata biennale: attraverso richiesta mail, telefonica, teams, al responsabile di settore o attuatori del contratto (RUP e DL)			
Modalità per presentare reclamo	Attraverso mail al Responsabile del Settore o alla Direzione Generale			
Dove reperire le informazioni (link utili)	Amministrazione Politecnico di Bari (poliba.it)			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura		Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l’accesso al servizio	Numero di canali		4 (piattaforma telematica, mail, telefonica, teams)
Tempestività	Tempo massimo di erogazione della prestazione	Percentuale di richieste di erogazione del sopralluogo tecnico evase nei tempi stabiliti rispetto al totale delle richieste, in base al livello di priorità:		≥ 90%
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento		Tempestivo
Efficacia	Regolarità delle prestazioni erogate	% prestazioni erogate su numero prestazioni richieste		90%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2.1.6. Verifica, controllo e collaudo

<i>Verifica, controllo e collaudo</i>	
Descrizione del servizio	Attività conclusiva di accettazione di un'opera, di un servizio o di una fornitura, svolta da un Collaudatore, un Direttore dei Lavori, un DEC.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	- Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario, studenti
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>
Responsabile	<i>In fase di aggiornamento</i>
Contatti	<i>In fase di aggiornamento</i>
Modalità di erogazione/richiesta	- Sopralluoghi, prove sul posto, verifica schede tecniche, verifiche documentali
Modalità per presentare reclamo	Attraverso mail al responsabile dell'incarico
Dove reperire le informazioni (link utili)	Amministrazione Politecnico di Bari (poliba.it)

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura		Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali		3 (sopralluoghi, prove, verifiche)
Tempestività	Tempo massimo previsto da contratto dopo ultimazione appalto	giorni		≤ 180 collaudo ≤ 90 regolare esecuzione
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento		Tempestivo
Efficacia	Problematiche emerse dopo emissione collaudo, controllo, verifica	% utilizzabilità prodotto		100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2.2. Gestione flussi documentali, protocollo e servizio posta

2.2.1. Gestione servizio posta

Servizio posta			
Descrizione del servizio		Il servizio garantisce la ricezione e lo smistamento della posta tradizionale a tutte le strutture di Ateneo (centrali e periferiche) e la distribuzione della stessa tra tutte le strutture e sedi dell'Ateneo (amministrazione centrale e periferica).	
A chi è destinato (Utenti del servizio)		Utenti interni (docenti, DTAB, dottorandi, ecc.)	
Struttura organizzativa		In fase di aggiornamento	
Responsabile		In fase di aggiornamento	
Contatti		In fase di aggiornamento	
Modalità di erogazione/richiesta		Il servizio viene espletato presso la sede di Via Amendola, 126/b Bari - Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00	
Modalità per presentare reclamo		L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio ovvero all'Ufficio Relazioni con il Pubblico	
Dove reperire le informazioni (link utili)		www.poliba.it	
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione

Tempestività	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Trasparenza	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Efficacia	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024
Efficacia percepita			2024 Media Atenei GP

2.2.2. Gestione flussi documentali

Servizio Gestione flussi documentali			
Descrizione del servizio		Garantire la ricezione e la registrazione a protocollo dei documenti amministrativi in ingresso (analogici e digitali) e il relativo smistamento alle strutture competenti tramite il sistema di gestione documentale su piattaforma TITULUS e il sistema di posta interna (per documenti pervenuti in formato analogico).	
A chi è destinato (Utenti del servizio)		Utenti interni (docenti, DTAB, dottorandi, ecc.) ed esterni (Imprese, operatori economici, Pubbliche Amministrazioni, ecc.)	
Struttura organizzativa		In fase di aggiornamento	
Responsabile		In fase di aggiornamento	
Contatti		In fase di aggiornamento	
Modalità di erogazione/richiesta		Il servizio viene espletato presso la sede di Via Amendola, 126/b Bari - Orari: Per quanto concerne il servizio al pubblico, l’ufficio del protocollo osserva i seguenti orari. - Apertura antimeridiana: dal lunedì al giovedì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00; - Apertura pomeridiana: il martedì, dalle ore 15:00 alle ore 16:30. Il servizio di protocollo è svolto d'ufficio, attraverso il presidio dei canali di trasmissione dell'Ateneo (PEC, posta elettronica ordinaria, posta tradizionale, consegna a mano).	
Modalità per presentare reclamo		L’utente può effettuare segnalazioni direttamente all’ufficio che eroga il servizio ovvero all’Ufficio Relazioni con il Pubblico	
Dove reperire le informazioni (link utili)		www.poliba.it	
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità fisica e digitale	Postazioni	200
Tempestività	Tempo	Giorni	1
Trasparenza	Diritti di gestione	Profilazione utenti	200

Efficacia	Servizio in uscita, entrata e interno	Numero protocollazioni anno	40.000
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024
Efficacia percepita			2024 Media Atenei GP

2.2.3. Gestione Archivio Unico di Ateneo

Gestione Archivio Unico di Ateneo			
Descrizione del servizio		L'Archivio Unico di Ateneo conserva la documentazione prodotta dal Politecnico di Bari fin dalla sua Fondazione nel 1990. Garantisce la gestione dell'Archivio di deposito, e dei fondi aggregati. Predispone regolamenti, manuali e linee guida relative alla gestione del patrimonio archivistico di Ateneo; definisce inoltre, i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione permanente dei documenti attraverso la predisposizione di specifici strumenti archivistici, di concerto con la Soprintendenza Archivistica competente per il territorio.	
A chi è destinato (Utenti del servizio)		Utenti interni (docenti, DTAB, dottorandi, ecc.) ed esterni (Imprese, operatori economici, Pubbliche Amministrazioni, ecc.)	
Struttura organizzativa		Settore Trasformazione Digitale - Ufficio gestione documentale, Archivistica digitale di Ateneo e Adempimenti Privacy.	
Responsabile		- Dott. Luca Fortunato (Responsabile di Settore) - Dott.ssa Antonietta Quatela (Responsabile Ufficio)	
Contatti		+39.0805963428 (e-mail luca.fortunato@poliba.it) +39.0805962230 (e-mail antonietta.quatela@poliba.it)	
Modalità di erogazione/richiesta		Il servizio viene espletato presso la sede di Via Amendola, 126/b Bari, e presso la sede del Campus di Via Orabona, 4 Bari.	
Modalità per presentare reclamo		L'utente può effettuare richieste direttamente all'ufficio che eroga il servizio.	
Dove reperire le informazioni (link utili)		www.poliba.it	
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Tempestività	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Trasparenza	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Efficacia	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2.3. ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa

2.3.1. Gestione e sviluppo delle configurazioni applicative: ESSE3

Gestione e sviluppo delle configurazioni applicative: ESSE3	
Descrizione del servizio	Il servizio si occupa della gestione e configurazione dell'applicativo ESSE3 per la gestione della Didattica erogata e futura del Politecnico di Bari, gestisce l'implementazione di nuove procedure, coordina le segreterie didattiche dei dipartimenti; fornisce assistenza alle segreterie studenti, ai docenti e agli studenti. Si occupa inoltre della conservazione e la verifica dei dati inerenti le carriere studenti e dell'offerta didattica.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Il servizio si rivolge prevalentemente a: futuri studenti, studenti del Politecnico di Bari, Docenti, Segreterie Studenti e Dipartimenti</i>
Struttura organizzativa	Direzione Innovazione Digitale, Patrimonio, Edilizia e Sostenibilità Settore Servizi Digitali di Ateneo Ufficio Servizi Digitali per la Didattica
Responsabile	dott. Luigi Passarella (Responsabile di Settore) dott. Vito Corsini (Responsabile di Ufficio)
Contatti	+39.0805962530 (e-mail: luigi.passarella@poliba.it) +39.0805962157 (e-mail: vito.corsini@poliba.it)
Modalità di erogazione/richiesta	L'accesso al servizio per studenti e futuri studenti avviene attraverso sistema di ticket, mentre per il personale docente e i dipartimenti è necessario inviare una e-mail al responsabile dell'ufficio.
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Tempestività	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Trasparenza	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Efficacia	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2.3.2. Servizio gestione delle postazioni di lavoro, assistenza HW, SW e Helpdesk informatico

Servizio gestione delle postazioni di lavoro, delle postazioni didattiche, assistenza HW, SW e Helpdesk

Descrizione del servizio	Il servizio è rivolto al personale tecnico amministrativo delle strutture afferenti all'Amministrazione Centrale del Politecnico di Bari ed inclusivo delle funzioni di richiesta nuovo hardware, nuovo software, manutenzione e assistenza postazioni di lavoro.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Personale Dirigente, Tecnico, Amministrativo e Bibliotecario dell'Amministrazione Centrale
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>
Responsabile	<i>In fase di aggiornamento</i>
Contatti	<i>In fase di aggiornamento</i>
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio viene espletato presso la sede di Via Amendola, 126/b Bari. Il servizio richiede la compilazione di un form presente nella sezione privata del Portale del Politecnico di Bari, accessibile tramite credenziali federate
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio ovvero all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Accesso al servizio analogico e digitale	Numero richieste	200/anno
Tempestività	Tempo intervento	Giorni	2
Trasparenza	Documentazione	fascicoli	150
Efficacia	Gradimento	In via di definizione	In via di definizione

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2.4. ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi

2.4.1. Gestione dei siti SharePoint delle strutture organizzative del PoliBa

Progettazione, realizzazione e gestione dei siti SharePoint delle strutture organizzative

Descrizione del servizio	Il servizio consiste nella progettazione, realizzazione e gestione dei siti SharePoint istituzionali dedicati alle strutture organizzative del Poliba. In particolare, la gestione dei siti SharePoint delle strutture organizzative del Poliba consiste in: - Manutenzione evolutiva sia ordinaria che straordinaria, effettuata su richiesta dell'utenza - Manutenzione evolutiva sia ordinaria che straordinaria, effettuata d'ufficio in modalità programmata
--------------------------	---

	- Predisposizione, sia su richiesta che a partire dalla indipendente rilevazione e analisi di un fabbisogno, di nuove soluzioni applicative per servizi di condivisione delle risorse informative e per il lavoro di gruppi di utenti
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Interni: tutte le strutture organizzative del Politecnico di Bari Esterni: stakeholder del Poliba che, a motivo di collaborazione in atto con personale Poliba, necessitano di soluzioni applicative per servizi di condivisione delle risorse informative e per il lavoro in gruppi di utenti
Struttura organizzativa	Ufficio Controllo di Gestione
Responsabile	Michele De Nicolò <i>Responsabile Ufficio Controllo di Gestione</i>
Contatti	Telefono: +39 080 596.2220 michele.denicolo@poliba.it controllodigestione@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio è accessibile quotidianamente a mezzo e-mail, telefono, piattaforma Teams. Orari: LUN-VEN 9:00 - 13:30; MAR e GIO 14:30 - 16:30
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio: michele.denicolo@poliba.it ; controllodigestione@poliba.it ;
Dove reperire le informazioni (link utili)	http://www.poliba.it/amministrazione-e-servizi/amministrazione?strid=252

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	4 (e-mail; telefono; appuntamento in presenza; appuntamento Teams)
Tempestività	Tempo medio di chiusura degli interventi richiesti	Giorni lavorativi	Da uno ad alcuni giorni (a seconda della complessità dell'intervento richiesto)
Trasparenza	Pubblicazione e/o aggiornamento siti SharePoint	Percentuale (%)	100%
Efficacia	Implementazione (Interventi conclusi / totale interventi richiesti)	Percentuale (%)	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2.4.2. Progettazione e gestione portale di Ateneo e servizi web

Servizio gestione e progettazione portale di Ateneo e servizi web

Descrizione del servizio	Il servizio presidia il funzionamento del portale istituzionale di Ateneo. Garantisce la presa in carico di:
--------------------------	--

	• Richieste di assistenza, formazione e supporto ai redattori • Segnalazioni di anomalie e malfunzionamento del sito e/o del sistema di pubblicazione • Evoluzioni funzionali, dell'architettura informativa e dei modelli di contenuto
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Il servizio si rivolge in particolare alle redazioni (ufficio comunicazione, dipartimenti, ecc.), ai responsabili della didattica e ai referenti web.
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>
Responsabile	<i>In fase di aggiornamento</i>
Contatti	<i>In fase di aggiornamento</i>
Modalità di erogazione/richiesta	L'accesso al servizio di assistenza rivolto ai destinatari interni avviene attraverso la mail sdg@poliba.it. Le richieste di assistenza dei visitatori del sito sono gestite online e non richiedono l'autenticazione (mail-to-ticket) Le attività evolutive e la formazione sono erogati in modalità mista (in presenza e incontri online) su richiesta degli utenti o su proposta degli uffici responsabili
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio ovvero all'Ufficio Relazioni con il Pubblico Risoluzione dei problemi più comuni: sdg@poliba.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Tempestività	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Trasparenza	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Efficacia	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2.5. Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza

2.5.1. Telefonia Fissa

Telefonia Fissa	
Descrizione del servizio	Il servizio di telefonia fissa consiste nell'assicurare agli utenti autorizzati l'assegnazione di un telefono IP in grado di effettuare e ricevere chiamate mediante linea fissa del Politecnico di Bari. Il servizio è implementato su

	tutte le sedi dell'Ateneo interconnesse per mezzo di un'unica infrastruttura telematica che trasporta la tecnologia Voice over IP (VoIP).
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Utenti interni (docenti, personale TAB, laboratori, ricercatori, ecc.).
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>
Responsabile	<i>In fase di aggiornamento</i>
Contatti	<i>In fase di aggiornamento</i>
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio viene espletato presso tutte le sedi del Politecnico di Bari - Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio ovvero all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it - http://catalogoservizi.poliba.it/

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Tempestività	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Trasparenza	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Efficacia	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2.5.2. Telefonia Mobile

<i>Telefonia Mobile</i>	
Descrizione del servizio	Il servizio di telefonia mobile consiste nel garantire agli utenti autorizzati di usufruire di linea fonia e/o linea dati mobile connessa ad un Telecom Operator.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Utenti interni (docenti, personale TAB, ecc.) e dispositivi M2M.
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>
Responsabile	<i>In fase di aggiornamento</i>
Contatti	<i>In fase di aggiornamento</i>
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio viene espletato presso tutte le sedi del Politecnico di Bari - Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00

Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio ovvero all'Ufficio Relazioni con il Pubblico			
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it - http://catalogoservizi.poliba.it/			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione	
Tempestività	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione	
Trasparenza	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione	
Efficacia	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2.5.3. Rete Wired e Wireless

Rete Wired e Wireless			
Descrizione del servizio		Il servizio di rete dati garantisce la fruizione della connettività pubblica e interna in modalità wired (rete cablata rivolta al personale strutturato vario titolo oppure ad esso correlato, ai laboratori, alle aule, alle biblioteche, ...) e wireless (per tutti).	
A chi è destinato (Utenti del servizio)		Utenti interni (studenti, docenti, personale TAB, dottorandi, ecc.) e Utenti Esterni (ospiti per eventi, supporto specialistico, ...)	
Struttura organizzativa		In fase di aggiornamento	
Responsabile		In fase di aggiornamento	
Contatti		In fase di aggiornamento	
Modalità di erogazione/richiesta		Il servizio viene espletato presso tutte le sedi del Politecnico di Bari - Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00	
Modalità per presentare reclamo		L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio ovvero all'Ufficio Relazioni con il Pubblico	
Dove reperire le informazioni (link utili)		www.poliba.it - http://catalogoservizi.poliba.it/	
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione

Tempestività	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Trasparenza	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Efficacia	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024
Efficacia percepita			2024 Media Atenei GP

2.5.4. Sicurezza Informatica Perimetrale

Sicurezza Informatica Perimetrale - VPN			
Descrizione del servizio		Il servizio di sicurezza informatica perimetrale progetta e gestisce le modalità di collegamento tra le reti dati di Ateneo, ciascuna di esse e le reti esterne, attenzionando particolarmente i collegamenti con la rete Internet. Su richiesta valida ed eventualmente rilascia collegamenti VPN per permettere l’accesso remoto alla rete dati del Politecnico di Bari sia a singoli utenti che a reti connesse ad Internet. Il servizio è inoltre accessoriato dalla costante interazione del personale addetto con il CSIRT Italia dell’Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale.	
A chi è destinato (Utenti del servizio)		Utenti interni (studenti, docenti, personale TAB, dottorandi, ecc.) e Utenti Esterni (ospiti per eventi, supporto specialistico, ...)	
Struttura organizzativa		In fase di aggiornamento	
Responsabile		In fase di aggiornamento	
Contatti		In fase di aggiornamento	
Modalità di erogazione/richiesta		Il servizio viene espletato per tutte le sedi del Politecnico di Bari - Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00	
Modalità per presentare reclamo		L’utente può effettuare segnalazioni direttamente all’ufficio che eroga il servizio ovvero all’Ufficio Relazioni con il Pubblico	
Dove reperire le informazioni (link utili)		www.poliba.it	
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Tempestività	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Trasparenza	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione
Efficacia	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2.5.5. Sistema di Videosorveglianza

Sistema di Videosorveglianza				
Descrizione del servizio		Il servizio è finalizzato alla protezione dei beni materiali e immateriali di proprietà del Politecnico di Bari e all’incolumità delle persone che operano all’interno e all’esterno delle sue strutture. Offre supporto, anche giuridico, per tutto l’iter procedimentale in caso di furto o reati contro la persona, sino all’acquisizione delle immagini per le indagini di Polizia Giudiziaria.		
A chi è destinato (Utenti del servizio)		Utenti interni: studenti, docenti, personale TAB, dottorandi, Utenti esterni: visitatori, secondo richieste della P.S.,		
Struttura organizzativa		In fase di aggiornamento		
Responsabile		In fase di aggiornamento		
Contatti		In fase di aggiornamento		
Modalità di erogazione/richiesta		Il servizio viene espletato presso tutte le sedi del Politecnico di Bari Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00		
Modalità per presentare reclamo		L’utente può effettuare segnalazioni direttamente all’ufficio che eroga il servizio ovvero all’Ufficio Relazioni con il Pubblico.		
Dove reperire le informazioni (link utili)		In fase di aggiornamento		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione	
Tempestività	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione	
Trasparenza	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione	
Efficacia	In via di definizione	In via di definizione	In via di definizione	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2.5.6. Gestione dell'identità digitale

Gestione e sviluppo delle configurazioni applicative: Gestione Identità Digitale			
Descrizione del servizio	- Gestione delle firme Digitali Infocert per la Verbalizzazione degli esami su ESSE3 e dei documenti elettronici inerenti le attività Istituzionali del Politecnico tramite l'applicazione GoSign. - Gestione del servizio IDP (Identity provider) relativo all'Autenticazione Federata che fornisce le identità per l'accesso sia ai servizi del Politecnico che a servizi esterni come i portali per le Biblioteche, GoFluent, Amazon, Zendesk, ecc.		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	- <i>Per la Firma Elettronica Utenti interni (docenti, Ricercatori, PTAB) esterni docenti a contratto.</i> - <i>Servizio IDP Utenti interni (docenti, Ricercatori, studenti, dottorandi, PTAB, ecc.) esterni quali studenti erasmus e quanti hanno necessità di approcciarsi ai servizi offerti dal Politecnico.</i>		
Struttura organizzativa	Direzione Innovazione Digitale, Patrimonio, Edilizia E Sostenibilità - Settore Gestione HW/SW e Cybersecurity - Ufficio Servizi ICT di Supporto		
Responsabile	Dott. Luigi Antonio Gatto (Responsabile Ufficio)		
Contatti	telefono: +39 080 596 2538 e-mail: luigi.gatto@poliba.it		
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio viene espletato presso la sede exCSA, Campus Universitario Ernesto Quagliariello Via Orabona, 4 Bari – Orari: - Apertura antimeridiana: dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00; - Apertura pomeridiana: il lunedì ed il giovedì, dalle ore 14:00 alle ore 16:00. Il servizio può essere richiesto inviando una e-mail al seguente indirizzo: luigi.gatto@poliba.it		
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio mediante invio e-mail all'indirizzo luigi.gatto@poliba.it		
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero di canali	e-mail, telefono, Appuntamento in presenza per la registrazione della firma elettronica remota, appuntamento tramite Teams per le configurazioni
Tempestività	Tempo medio di riscontro per la presa in carico	Giorni lavorativi	1
Trasparenza	Responsabile del servizio	Percentuale (%)	100%
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	Percentuale (%)	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2.5.7. Gestione sistema di rilevamento delle presenze

<i>Gestione e sviluppo delle configurazioni applicative (Sistema di gestione del cartellino presenze)</i>	
Descrizione del servizio	Il servizio riguarda la configurazione delle funzionalità del software di gestione del cartellino presenze, l'interfacciamento con il Sistema gestionale U-Gov, la gestione dei terminali hardware di marcatura dell'orario di lavoro, la gestione del sistema di trouble ticket.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Destinatario del servizio è il personale dirigente, dirigente e tecnico amministrativo e bibliotecario.
Struttura organizzativa	<i>In fase di aggiornamento</i>
Responsabile	<i>In fase di aggiornamento</i>
Contatti	<i>In fase di aggiornamento</i>
Modalità di erogazione/richiesta	La configurazione delle funzionalità del sistema è realizzata su richiesta del soggetto proponente.
Modalità per presentare reclamo	L'utente può effettuare segnalazioni all'ufficio che eroga il servizio ai contatti sopra indicati.
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://poliba.solari.it/startweb (sistema gestione cartellino presenze) https://assistenza.etime.cloud/ (Help desk del sistema)

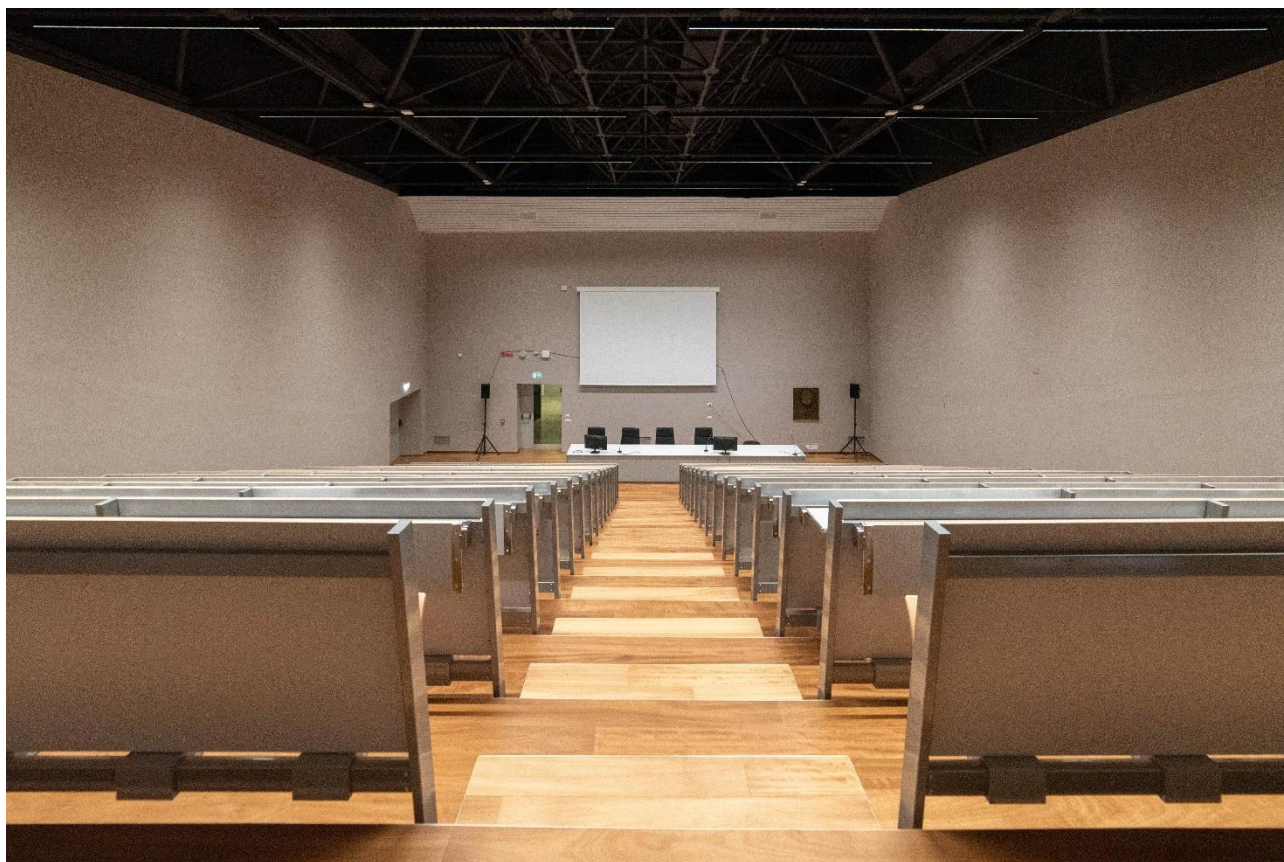
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	Appuntamento in presenza, sportello telefonico, e-mail
Tempestività	Tempo medio di riscontro per la presa in carico	Giorni lavorativi	2
Trasparenza	Predisposizione della pagina descrittiva del servizio sul Catalogo dei servizi	Si/No	Si
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

2.5.8. E-Learning

Gestione e sviluppo delle configurazioni applicative: E-Learning				
Descrizione del servizio	Gestione e configurazione di un sistema di e-learning del Politecnico, basato sulla piattaforma Moodle. Esso consente la condivisione, da parte dei docenti, di documenti inerenti alle lezioni didattiche, oltre che alla somministrazione di test sia per la valutazione degli studenti, sia per il test di accesso al corso di laurea “Industrial Design”.			
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Utenti interni: docenti, ricercatori, studenti, studenti Erasmus, dottorandi e personale TAB Utenti esterni: quanti hanno necessità di approcciarsi alla didattica del Politecnico			
Struttura organizzativa	Direzione Innovazione Digitale, Patrimonio, Edilizia E Sostenibilità - Settore Gestione HW/SW e Cybersecurity - Ufficio Servizi ICT di Supporto			
Responsabile	Dott. Luigi Antonio Gatto (Responsabile Ufficio)			
Contatti	n.ro telefono: +39 080 596 2538 e-mail: luigi.gatto@poliba.it			
Modalità di erogazione/richiesta	Il servizio viene espletato presso la sede exCSA, Campus Universitario Ernesto Quagliariello Via Orabona, 4 Bari – Orari: - Apertura antimeridiana: dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00; - Apertura pomeridiana: il lunedì ed il giovedì, dalle ore 14:00 alle ore 16:00. Il servizio può essere richiesto inviando una e-mail al seguente indirizzo: luigi.gatto@poliba.it			
Modalità per presentare reclamo	L’utente può effettuare segnalazioni direttamente all’ufficio che eroga il servizio mediante invio e-mail all’indirizzo luigi.gatto@poliba.it			
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero di canali	e-mail, telefono, Teams	
Tempestività	Tempo medio di riscontro per la presa in carico	Giorni lavorativi	Da 1 a diversi a seconda della complessità della richiesta	
Trasparenza	Responsabile del servizio	Percentuale (%)	100%	
Efficacia	In via di definizione	Percentuale (%)	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

3. Area dei servizi della Didattica e agli Studenti



3.1. Supporto alla didattica per il I e II ciclo

3.1.1. Gestione Concorsi di Ammissione e Immatricolazioni e Iscrizioni

Gestione Concorsi di Ammissione e Immatricolazioni e Iscrizioni	
Descrizione del servizio	Dedicato a supportare gli studenti per: • Concorsi di ammissione Lauree di I e II livello • Immatricolazioni Corsi di laurea di I e II livello • Rinnovo Iscrizioni Corsi di Laurea di I e II Livello
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Futuri Studenti e Studentesse e loro famiglie Studenti/studentesse iscritti a Corsi di laurea di I e II Livello</i>
Struttura organizzativa	Ufficio Concorsi Immatricolazioni Iscrizioni
Responsabile	dott.ssa Carmelita Casamassima – dott.ssa Valentina Bozzi – dott.ssa Antonia Perrone
Contatti	Dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 15.00 Tel.: dott.ssa Valentina Bozzi 080/5962127 dott.ssa Carmelita Casamassima 080/5962215 dott.ssa Antonia Perrone 080/5962513 Servizio Ticketing: https://helpdesk.poliba.it/ PEC: politecnico.di.bari@legalmail.it E-Mail: carmelita.casamassima@poliba.it – valentina.bozzi@poliba.it – antonia.perrone@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Al fine di garantire accessibilità, efficacia e personalizzazione i Servizi sono erogati attraverso una modalità mista e flessibile, progettata per rispondere al meglio alle esigenze di studenti, che prevede l'utilizzo del servizio ticketing e del portale ESSE3: E' possibile interfacciarsi con l'ufficio sia telefonicamente che, via mail che attraverso il servizio di ticketing https://helpdesk.poliba.it/
Modalità per presentare reclamo	Se hai riscontrato un disservizio o desideri segnalare un'inefficienza relativa ai Servizi relativi Concorsi di ammissione ai corsi di laurea del Politecnico di Bari e/o alle procedure di Immatricolazione e/o di Iscrizione, puoi presentare un reclamo attraverso le seguenti modalità, la tua segnalazione verrà presa in carico e gestita in modo tempestivo: • Servizio Ticket: attraverso la compilazione di un ticket di reclamo online, da attivare tramite https://helpdesk.poliba.it/ Questo ticket deve contenere tutti i dettagli del reclamo, inclusa la data, l'ora del disservizio e una descrizione accurata e può essere integrato con eventuali allegati (es. screenshot, e-mail) • Posta Elettronica Certificata (PEC): attraverso l'inoltro di una PEC all'indirizzo politecnico.di.bari@legalmail.it

	Questa modalità garantisce la ricezione della segnalazione e ha valore legale. È importante specificare nell'oggetto "Reclamo Servizi Concorsi di ammissione, Immatricolazioni e Iscrizioni " e descrivere dettagliatamente il problema. • E-mail Ordinaria: attraverso l'inoltro di una e-mail all'indirizzo del Responsabile dell'Ufficio carmelita.casamassima@poliba.it . Ricorda di indicare un oggetto chiaro e di fornire tutti i dettagli necessari per l'identificazione e la risoluzione del problema. Informazioni da includere nel reclamo: Per permettere una gestione efficace del reclamo, ti chiediamo di includere le seguenti informazioni: • Dati personali: nome, cognome, numero di matricola (se studente/laureato), recapito telefonico e indirizzo e-mail. • Servizio interessato: specifica chiaramente a quale servizio inerente la Gestione dei concorsi di ammissione e/o le procedure di Immatricolazione e Iscrizione si riferisce il reclamo (es. specificare se si tratta di graduatoria, o di pagamenti etc.). • Descrizione dettagliata del problema: spiega in modo chiaro e conciso la natura del disservizio o dell'inefficienza riscontrata, specificando date, orari e persone coinvolte, se pertinenti. • Richiesta specifica: indica se desideri una risoluzione del problema, un chiarimento o un'azione correttiva.		
Dove reperire le informazioni (link utili)	Dove reperire le informazioni (link utili) https://www.poliba.it/it/didattica/ammissioni https://www.poliba.it/it/didattica/immatricolazioni https://www.poliba.it/it/didattica/iscrizioni		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Al servizio si può accedere via: Ticket, E-mail, Pec e telefono.	Numero canali	L'Ufficio Diritto allo studio è a tua disposizione con le seguenti modalità di ricevimento: • Accesso su appuntamento: puoi richiedere a mezzo ticket un appuntamento sia in presenza che online, per garantirti la massima flessibilità e un servizio personalizzato. Per prenotare un appuntamento o per qualsiasi chiarimento, puoi contattarci tramite ticket e tramite

			i canali indicati nella sezione "Contatti" della Carta dei Servizi.	
			L'appuntamento sarà fissato solo se strettamente necessario per risolvere la problematica presentata che dovrà essere preventivamente dettagliata attraverso gli altri canali disponibili, si consiglia di utilizzare il Servizio Ticketing.	
Tempestività	Gestione delle richieste	Giorni Lavorativi	Le richieste pervenute vengono gestite con tempestività, ma i tempi possono variare da uno a tre giorni lavorativi in ragione della tipologia specifica della richiesta e dagli adempimenti necessari per portarla a termine.	
			Ci impegniamo a elaborare ogni richiesta nel minor tempo possibile, garantendo sempre la massima accuratezza.	
Trasparenza	Evidenza al servizio richiesto è dato dal sito del Politecnico di Bari, sulle pagine ufficiali del Politecnico.	Giorni Lavorativi	Ci impegniamo a mantenere le informazioni sui servizi inerenti i Concorsi di ammissione, le Immatricolazioni e le Iscrizioni ai Corsi di Laurea erogati dal Politecnico di Bari costantemente aggiornate per rispondere alle tue esigenze	
Efficacia	Conformità delle prestazioni Erogate. L'ufficio si muove su richiesta da parte degli utenti che richiedono il servizio.	%	100	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

3.1.2. Gestione dei tirocini curriculari

Gestione dei tirocini curriculari	
Descrizione del servizio	Gestione dei tirocini curriculari: stipula delle convenzioni di tirocinio, gestione dei rapporti con i soggetti pubblici e privati ospitanti, attivazione

	di progetti formativi e di orientamento, ricevimento studenti, adempimenti amministrativi connessi (copertura assicurativa, comunicazioni enti/studenti, registrazione convenzioni, etc...);
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Futuro/a studente/ssa e famiglie; studente/ssa I e II livello; laureato/a; specializzando/a; dottorando/a; borsista; assegnista; studente/ssa Master; international student; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio</i>
Struttura organizzativa	Ufficio Orientamento e Tirocini
Responsabile	Nicola Linsalata
Contatti	tirocinistudenti@poliba.it 0805963053 / 0805963061 / 0805963767 Lun-Ven 9:00-13:00 Via Orabona 4-Campus Universitario
Modalità di erogazione/richiesta	E-mail (pec e ordinaria)
Modalità per presentare reclamo	direzionegenerale@poliba.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/it/didattica/tirocini-studenti

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	Appuntamento in presenza, Sportello telefonico e e-mail
Tempestività	Tempo medio di riscontro per la presa in carico	Giorno lavorativo	7
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web istituzionale	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia	Conformità (attivazioni/proroghe)	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

3.1.3. Contribuzione studentesca

Contribuzione studentesca	
Descrizione del servizio	Dedicato a supportare gli studenti e le loro famiglie per: - Gestione e verifica dei pagamenti dei contributi degli studenti - Verifica Procedure di acquisizione delle Attestazioni Isee per le prestazioni agevolate per il diritto allo studio universitario - Gestione e applicazione esoneri tasse e agevolazioni per gli studenti.

	• Rimborsi tasse
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Futuro Studente/studentessa e loro famiglie; Studenti/studentesse iscritti a Corsi di laurea di I e II Livello</i>
Struttura organizzativa	Ufficio Diritto allo Studio
Responsabile	dott.ssa Carmelita Casamassima
Contatti	Dal Lunedì al Venerdì dalle 09.30 alle 15.00 Servizio Ticketing: https://helpdesk.poliba.it Tel: dott.ssa Carmelita Casamassima 080/5962215 sig.ra Adriana Ruggiero 080/5962578 dott.ssa Linda Cassese 080/5962174 PEC: politecnico.di.bari@legalmail.it E-Mail carmelita.casamassima@poliba.it adriana.ruggiero@poliba.it linda.cassese@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Al fine di garantire accessibilità, efficacia e personalizzazione i Servizi sono erogati attraverso una modalità mista e flessibile, progettata per rispondere al meglio alle esigenze di studenti, che prevede l'utilizzo del servizio Ticket: https://helpdesk.poliba.it/ al fine di poter indirizzare al meglio l'utenza anche nell'ottica di un eventuale successivo appuntamento in presenza L'appuntamento sarà fissato solo se strettamente necessario per risolvere la problematica presentata che dovrà essere preventivamente dettagliata.
Modalità per presentare reclamo	Se hai riscontrato un disservizio o desideri segnalare un'inefficienza relativa ai Servizi relativi alla contribuzione studentesca, puoi presentare un reclamo attraverso le seguenti modalità, garantendo che la tua segnalazione venga presa in carico e gestita in modo tempestivo: • Servizio Ticket: attraverso la compilazione di un ticket di reclamo online, da attivare tramite https://helpdesk.poliba.it/. Questo ticket deve contenere tutti i dettagli del reclamo, inclusa la data, l'ora del disservizio e una descrizione accurata e può essere integrato con eventuali allegati (es. screenshot, e-mail) • Posta Elettronica Certificata (PEC): attraverso l'inoltro di una PEC all'indirizzo politecnico.di.bari@legalmail.it. Questa modalità garantisce la ricezione della segnalazione e ha valore legale. È importante specificare nell'oggetto "Reclamo Servizi diritto allo studio e contribuzione studentesca" e descrivere dettagliatamente il problema. • E-mail Ordinaria: attraverso l'inoltro di una e-mail all'indirizzo del Responsabile dell'Ufficio carmelita.casamassima@poliba.it. Ricorda di indicare un oggetto chiaro e di fornire tutti i dettagli necessari per l'identificazione e la risoluzione del problema.

	Informazioni da includere nel reclamo: Per permettere una gestione efficace del reclamo, ti chiediamo di includere le seguenti informazioni: • Dati personali: nome, cognome, numero di matricola (se studente/laureato), recapito telefonico e indirizzo e-mail. • Servizio interessato: specifica chiaramente a quale servizio inerente la contribuzione studentesca e il diritto allo studio si riferisce il reclamo (es. revisione ISEE, esecuzione pagamenti, gestione esoneri etc.). • Descrizione dettagliata del problema: spiega in modo chiaro e conciso la natura del disservizio o dell'inefficienza riscontrata, specificando date, orari e persone coinvolte, se pertinenti. • Richiesta specifica: indica se desideri una risoluzione del problema, un chiarimento o un'azione correttiva.
Dove reperire le informazioni (link utili)	Dove reperire le informazioni (link utili) Pagina informativa: https://www.poliba.it/it/didattica/tasse

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Al servizio si può accedere via: Ticket, E-mail, Pec e telefono.	Numero canali	L'Ufficio Diritto allo Studio è a tua disposizione con le seguenti modalità di ricevimento: • Accesso su appuntamento: puoi richiedere a mezzo ticket un appuntamento sia in presenza che online, per garantirti la massima flessibilità e un servizio personalizzato. Per prenotare un appuntamento o per qualsiasi chiarimento, puoi contattarci tramite ticket e tramite i canali indicati nella sezione "Contatti" della Carta dei Servizi. L'appuntamento sarà fissato solo se strettamente necessario per risolvere la problematica presentata che dovrà essere preventivamente dettagliata attraverso gli altri sistemi di accesso disponibili. Si consiglia l'utilizzo del servizio di Ticketing.
Tempestività	Gestione delle richieste	Giorni Lavorativi	Le richieste pervenute vengono gestite con tempestività, ma i tempi possono variare da uno a tre giorni lavorativi in ragione della tipologia specifica della

			richiesta e dagli adempimenti necessari per portarla a termine. Ci impegniamo a elaborare ogni richiesta nel minor tempo possibile, garantendo sempre la massima accuratezza.	
Trasparenza	Evidenza al servizio richiesto è dato dal sito del Politecnico di Bari, e dai social sulle pagine ufficiali del Politecnico.	Giorni Lavorativi	Ci impegniamo a mantenere le informazioni sui servizi e le opportunità inerenti la contribuzione studentesca costantemente aggiornate per rispondere alle tue esigenze	
Efficacia	Conformità delle prestazioni Erogate. L’ufficio si muove su richiesta da parte degli utenti che richiedono il servizio.	%	100	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

3.1.4. Gestione borse di studio per studenti

Gestione Borse di studio per Studenti	
Descrizione del servizio	Dedicato a supportare gli studenti per: • Gestione bandi e graduatorie • Assegnazione borse di studio • Gestione reclami
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Studenti/studentesse iscritti a Corsi di laurea di I e II Livello
Struttura organizzativa	Ufficio Diritto allo Studio
Responsabile	dott.ssa Carmelita Casamassima - sig.ra Adriana Ruggiero
Contatti	Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:00 Servizio Ticketing: https://helpdesk.poliba.it Tel.: dott.ssa Carmelita Casamassima 080/5962215 sig.ra Adriana Ruggiero 080/5962578 PEC: politecnico.di.bari@legalmail.it E-mail: carmelita.casamassima@poliba.it

	adriana.ruggiero@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Al fine di garantire accessibilità, efficacia e personalizzazione i Servizi sono erogati attraverso una modalità mista e flessibile, progettata per rispondere al meglio alle esigenze di studenti, che prevede l'utilizzo di Form On-line presenti sul sito istituzionale www.poliba.it e del portale ESSE3: E' possibile, inoltre, interfacciarsi con l'ufficio attraverso il servizio di ticketing https://helpdesk.poliba.it/ a cui rivolgersi anche al fine di poter indirizzare al meglio l'utenza anche nell'ottica di un eventuale successivo appuntamento in presenza
Modalità per presentare reclamo	Se hai riscontrato un disservizio o desideri segnalare un'inefficienza relativa ai Servizi relativi alla Gestione bandi delle Borse di Studio, puoi presentare un reclamo attraverso le seguenti modalità, garantendo che la tua segnalazione venga presa in carico e gestita in modo tempestivo: • Servizio Ticket: attraverso la compilazione di un ticket di reclamo online, da attivare tramite https://helpdesk.poliba.it/. Questo ticket deve contenere tutti i dettagli del reclamo, inclusa la data, l'ora del disservizio e una descrizione accurata e può essere integrato con eventuali allegati (es. screenshot, e-mail) • Posta Elettronica Certificata (PEC): attraverso l'inoltro di una PEC all'indirizzo politecnico.di.bari@legalmail.it. Questa modalità garantisce la ricezione della segnalazione e ha valore legale. È importante specificare nell'oggetto "Reclamo Servizi Gestione Borse di studio" e descrivere dettagliatamente il problema. • E-mail Ordinaria: attraverso l'inoltro di una e-mail all'indirizzo del Responsabile dell'Ufficio carmelita.casamassima@poliba.it e/o del Responsabile del Procedimento: adriana.ruggiero@poliba.it. Ricorda di indicare un oggetto chiaro e di fornire tutti i dettagli necessari per l'identificazione e la risoluzione del problema. Informazioni da includere nel reclamo: Per permettere una gestione efficace del reclamo, ti chiediamo di includere le seguenti informazioni: • Dati personali: nome, cognome, numero di matricola (se studente/laureato), recapito telefonico e indirizzo e-mail. • Servizio interessato: specifica chiaramente a quale servizio inerente la gestione delle Borse di Studio si riferisce il reclamo (es. specificare di che bando trattasi, se riguarda esecuzione pagamenti, se riguarda categorie particolari etc.). • Descrizione dettagliata del problema: spiega in modo chiaro e conciso la natura del disservizio o dell'inefficienza riscontrata, specificando date, orari e persone coinvolte, se pertinenti. • Richiesta specifica: indica se desideri una risoluzione del problema, un chiarimento o un'azione correttiva.
Dove reperire le informazioni (link utili)	Dove reperire le informazioni (link utili) Pagina informativa: https://www.poliba.it/it/didattica/borse-di-studio

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Al servizio si può accedere via: Ticket, E-mail, Pec e telefono.	Numero canali	L'Ufficio Diritto allo Studio è a tua disposizione con le seguenti modalità di ricevimento: • Accesso su appuntamento: puoi richiedere a mezzo ticket un appuntamento sia in presenza che online, per garantirti la massima flessibilità e un servizio personalizzato. Per prenotare un appuntamento o per qualsiasi chiarimento, puoi contattarci tramite ticket e tramite i canali indicati nella sezione "Contatti" della Carta dei Servizi. L'appuntamento sarà fissato solo se strettamente necessario per risolvere la problematica presentata che dovrà essere preventivamente dettagliata attraverso gli altri canali disponibili, si consiglia di utilizzare il Servizio Ticketing
Tempestività	Gestione delle richieste	Giorni Lavorativi	Le richieste pervenute vengono gestite con tempestività, ma i tempi possono variare da uno a tre giorni lavorativi in ragione della tipologia specifica della richiesta e dagli adempimenti necessari per portarla a termine. Ci impegniamo a elaborare ogni richiesta nel minor tempo possibile, garantendo sempre la massima accuratezza.
Trasparenza	Evidenza al servizio richiesto è dato dal sito del Politecnico di Bari, e dai social sulle pagine ufficiali del Politecnico.	Giorni Lavorativi	Ci impegniamo a mantenere le informazioni sui servizi e le opportunità inerenti le Borse di Studio erogate dal Politecnico costantemente aggiornate per rispondere alle tue esigenze
Efficacia	Conformità delle prestazioni Erogate. L'ufficio si	%	100

	muove su richiesta da parte degli utenti che richiedono il servizio.			
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

3.1.5. Gestione Carriere

Gestione Carriere	
Descrizione del servizio	Dedicato a supportare gli studenti per: - Gestione Carriere Corsi di laurea triennali, magistrali biennali e magistrali a ciclo unico per problematiche inerenti: ➤ Esami ➤ Piani di studio ➤ Verifiche carriera pre-laurea ➤ Trasferimenti ➤ Passaggi di Corso ➤ Passaggi di Percorso ➤ Rinunce agli studi ➤ Interruzioni e sospensioni ➤ Corsi singoli
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Studenti/studentesse iscritti a Corsi di laurea di I e II Livello</i>
Struttura organizzativa	Ufficio Carriere Studenti
Responsabile	dott.ssa Cecilia Paulicelli
Contatti	Dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 15.00 dott.ssa Cecilia Paulicelli 080/5962567 sig. Giovanni Ventura 080/5962123 dott.ssa Antonia Perrone 080/5962513 sig.ra Francesca Calò 080/5962171 Servizio Ticketing: https://helpdesk.poliba.it/ PEC: politecnico.di.bari@legalmail.it E-Mail: cecilia.paulicelli@poliba.it – giovanni.ventura@poliba.it – antonia.perrone@poliba.it – francesca.calo@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Al fine di garantire accessibilità, efficacia e personalizzazione i Servizi sono erogati attraverso una modalità mista e flessibile, progettata per rispondere al

	meglio alle esigenze di studenti, che prevede l'utilizzo del servizio ticketing, di Form On-line presenti sul sito istituzionale www.poliba.it e del portale ESSE3: E' possibile interfacciarsi con l'ufficio attraverso il servizio di ticketing https://helpdesk.poliba.it/ a cui rivolgersi anche al fine di poter indirizzare al meglio l'utenza anche nell'ottica di un eventuale successivo appuntamento in presenza
Modalità per presentare reclamo	Se hai riscontrato un disservizio o desideri segnalare un'inefficienza relativa ai Servizi relativi alla Gestione Carriere, puoi presentare un reclamo attraverso le seguenti modalità, la tua segnalazione verrà presa in carico e gestita in modo tempestivo: • Servizio Ticket: attraverso la compilazione di un ticket di reclamo online, da attivare tramite https://helpdesk.poliba.it/. Questo ticket deve contenere tutti i dettagli del reclamo, inclusa la data, l'ora del disservizio e una descrizione accurata e può essere integrato con eventuali allegati (es. screenshot, e-mail) • Posta Elettronica Certificata (PEC): attraverso l'inoltro di una PEC all'indirizzo politecnico.di.bari@legalmail.it Questa modalità garantisce la ricezione della segnalazione e ha valore legale. È importante specificare nell'oggetto "Reclamo Servizi carriere Studenti" e descrivere dettagliatamente il problema. • E-mail Ordinaria: attraverso l'inoltro di una e-mail all'indirizzo del Responsabile dell'Ufficio cecilia.paulicelli@poliba.it. Ricorda di indicare un oggetto chiaro e di fornire tutti i dettagli necessari per l'identificazione e la risoluzione del problema. Informazioni da includere nel reclamo: Per permettere una gestione efficace del reclamo, ti chiediamo di includere le seguenti informazioni: • Dati personali: nome, cognome, numero di matricola (se studente/laureato), recapito telefonico e indirizzo e-mail. • Servizio interessato: specifica chiaramente a quale servizio inerente la Gestione della carriera dello studente si riferisce il reclamo (es. specificare tipologia di attività, se riguarda registrazione esami, prenotazioni, trasferimenti, rinunce etc.). • Descrizione dettagliata del problema: spiega in modo chiaro e conciso la natura del disservizio o dell'inefficienza riscontrata, specificando date, orari e persone coinvolte, se pertinenti. • Richiesta specifica: indica se desideri una risoluzione del problema, un chiarimento o un'azione correttiva.
Dove reperire le informazioni (link utili)	Dove reperire le informazioni (link utili) https://www.poliba.it/it/didattica/depasas-dematerializzazione-dei-processi-amministrativi-e-dei-servizi-agli-studenti https://www.poliba.it/it/node/72/

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Al servizio si può accedere via: Ticket, E-mail, Pec e telefono.	Numero canali	L'Ufficio Gestione Carriere è a tua disposizione con le seguenti modalità di ricevimento: • Accesso su appuntamento: puoi richiedere a mezzo ticket un appuntamento sia in presenza che online, per garantirti la massima flessibilità e un servizio personalizzato. Per prenotare un appuntamento o per qualsiasi chiarimento, puoi contattarci tramite ticket e tramite i canali indicati nella sezione "Contatti" della Carta dei Servizi. L'appuntamento sarà fissato solo se strettamente necessario per risolvere la problematica presentata che dovrà essere preventivamente dettagliata attraverso gli altri canali disponibili, si consiglia di utilizzare il Servizio Ticketing.
Tempestività	Gestione delle richieste	Giorni Lavorativi	Le richieste pervenute vengono gestite con tempestività, ma i tempi possono variare da uno a tre giorni lavorativi in ragione della tipologia specifica della richiesta e dagli adempimenti necessari per portarla a termine. Ci impegniamo a elaborare ogni richiesta nel minor tempo possibile, garantendo sempre la massima accuratezza.

Trasparenza	Evidenza al servizio richiesto è dato dal sito del Politecnico di Bari, sulle pagine ufficiali del Politecnico.	Giorni Lavorativi	Ci impegniamo a mantenere le informazioni sui servizi inerenti le Carriere Studenti erogate dal Politecnico costantemente aggiornate per rispondere alle tue esigenze	
Efficacia	Conformità delle prestazioni Erogate. L’ufficio si muove su richiesta da parte degli utenti che richiedono il servizio.	%	100	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

3.1.6. Orientamento

Orientamento			
Descrizione del servizio	Attività di orientamento: rapporti con gli Istituti di Istruzione Superiore, rapporti con gli Uffici Scolastici Provinciale e Regionale, organizzazione di giornate di orientamento in/out Poliba e promozione offerta formativa		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Futuro/a studente/ssa e famiglie; studente/ssa I e II livello; laureato/a; specializzando/a; dottorando/a; borsista; assegnista; studente/ssa Master; international student; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio		
Struttura organizzativa	Ufficio Orientamento		
Responsabile	Nicola Linsalata		
Contatti	orientamento@poliba.it 0805963053 / 0805963767 Lun-Ven 9:00-12:30 Merc 15:00-17:00 Via Orabona, 4 - Campus Universitario		
Modalità di erogazione/richiesta	E-mail: orientamento@poliba.it		
Modalità per presentare reclamo	E-mail: orientamento@poliba.it Pec: politecnico.di.bari@legalmail.it		
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://orientami.poliba.it https://www.poliba.it/it/orientamento		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	Appuntamento in presenza, Sportello telefonico ed e-mail
Tempestività	Tempo medio di riscontro per la presa in carico	Giorno lavorativo	2

Trasparenza	Aggiornamento sulla landing page “Orientami” delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia	Numero di iniziative realizzate in rapporto al numero delle iniziative programmate	%	100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024
Efficacia percepita			2024 Media Atenei GP

3.1.7. Placement

Servizi di Placement	
Descrizione del servizio	Dedicati a supportare studenti e laureati nel loro ingresso nel mondo del lavoro, offrono un'ampia gamma di attività e strumenti: • Consulenza e Orientamento Individuale: - o Revisione personalizzata del curriculum vitae (CV) e del profilo LinkedIn per massimizzare l'efficacia della presentazione professionale - o Colloqui individuali di orientamento al lavoro per definire obiettivi professionali, esplorare percorsi di carriera e sviluppare strategie di ricerca attiva del lavoro - o Preparazione al colloquio di selezione, con simulazioni e feedback personalizzati per affrontare al meglio le prove di selezione. • Formazione e Sviluppo di Competenze: - o Attività seminariali e workshop relative al mercato del lavoro, alle tecniche di ricerca attiva, all'autoimprenditorialità e alle nuove tendenze occupazionali - o Organizzazione di percorsi formativi sulle soft skill (es. comunicazione efficace, team working, problem solving), essenziali per il successo professionale. • Incontro tra Domanda e Offerta di Lavoro: - o Organizzazione di Career Day e altri eventi di placement (anche in modalità virtuale) che favoriscono l'incontro diretto tra studenti/laureati e aziende, enti o organizzazioni - o Attività di scouting e accounting aziendale per identificare nuove opportunità di collaborazione e tirocini/lavoro - o Incrocio domanda/offerta di lavoro attraverso un'attenta analisi dei profili e delle richieste del mercato - o Pubblicizzazione delle offerte di lavoro e tirocinio tramite la bacheca virtuale (piattaforma dedicata dell'Ateneo), newsletter, mail dell'ufficio placement e canali social ufficiali dell'Università - o Preselezione e selezione dei candidati per facilitare il processo di recruiting per le aziende. • Gestione Tirocini e Apprendistato:

	- o Informazioni e attivazione di tirocini extracurricolari in Italia e all'estero, supportando gli studenti in tutte le fasi - o Attivazione di contratti di apprendistato di alta formazione e di ricerca, offrendo percorsi professionalizzanti integrati con la formazione universitaria - o Supporto nella stipula di bandi per borse e premi in collaborazione con aziende ed enti, con relativi eventi di premiazione. • Collaborazioni Speciali: - o Attivazione di percorsi di istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS) in apprendistato, per rafforzare l'integrazione tra mondo accademico e settori produttivi.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Studente/ssa; laureato/a; specializzando/a; dottorando/a; borsista; assegnista; studente/ssa Master; international student; imprese, enti pubblici e privati, studi professionali, comunità e territorio</i>
Struttura organizzativa	Ufficio Placement / Career Service
Responsabile	dott.ssa Lucrezia Petolicchio
Contatti	dott.ssa Lucrezia Petolicchio 080/5963662 dott. Leonardo Mastropietro 080/5963632 lucrezia.petolicchio@poliba.it leonardo.mastropietro@poliba.it ufficioplacement@poliba.it
Modalità di erogazione/richesta	Al fine di garantire accessibilità, efficacia e personalizzazione i Servizi sono erogati attraverso una modalità mista e flessibile, progettata per rispondere al meglio alle esigenze di studenti, laureati e aziende (e-mail – telefono - modalità online – in presenza)
Modalità per presentare reclamo	Se hai riscontrato un disservizio o desideri segnalare un'inefficienza relativa ai Servizi di Placement, puoi presentare un reclamo attraverso le seguenti modalità, garantendo che la tua segnalazione venga presa in carico e gestita in modo tempestivo: • Modulo Online Dedicato: attraverso la compilazione del modulo online, disponibile sul sito web Placement Politecnico di Bari. • Posta Elettronica Certificata (PEC): attraverso l'inoltro di una PEC all'indirizzo politecnico.di.bari@legalmail.it. Questa modalità garantisce la ricezione della segnalazione e ha valore legale. È importante specificare nell'oggetto "Reclamo Servizi di Placement" e descrivere dettagliatamente il problema. • E-mail Ordinaria: attraverso l'inoltro di una e-mail all'indirizzo dell'Ufficio ufficioplacement@poliba.it. Ricorda di indicare un oggetto chiaro e di fornire tutti i dettagli necessari per l'identificazione e la risoluzione del problema. Informazioni da includere nel reclamo: Per permettere una gestione efficace del reclamo, ti chiediamo di includere le seguenti informazioni: • Dati personali: nome, cognome, numero di matricola (se studente/laureato), recapito telefonico e indirizzo e-mail.

	• Servizio interessato: specifica chiaramente a quale servizio di placement si riferisce il reclamo (es. revisione CV, colloquio di orientamento, evento Career Day, attivazione tirocinio, etc.). • Descrizione dettagliata del problema: spiega in modo chiaro e conciso la natura del disservizio o dell'inefficienza riscontrata, specificando date, orari e persone coinvolte, se pertinenti. • Richiesta specifica: indica se desideri una risoluzione del problema, un chiarimento o un'azione correttiva.		
Dove reperire le informazioni (link utili)	Dove reperire le informazioni (link utili) Pagina informativa: https://www.poliba.it/it/placement/home Portale per l'accesso ai servizi ✓ per studentesse/i, laureande/i e laureate/i del Politecnico attraverso il link https://poliba.jobteaser.com/ ✓ per le società, gli enti pubblici e privati e gli studi professionali attraverso il link https://poliba.jobteaser.com/it/sp_companies/users/new		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Al servizio si può accedere via: E-mail, telefono, in modalità online organizzando una riunione teams, dal sito web del politecnico, dai social, dalla piattaforma Poliba Job Teaser, e in ufficio.	Giorni lavorativi	L'Ufficio Placement è a tua disposizione con le seguenti modalità di ricevimento: • Accesso su appuntamento: puoi richiedere un appuntamento sia in presenza che online, anche al di fuori degli orari indicati, per garantirti la massima flessibilità e un servizio personalizzato. Orari di Apertura al Pubblico • lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9:00 alle 13:00. • martedì e giovedì esclusivamente su appuntamento dalle 14:30 alle 16:30. Per prenotare un appuntamento o per qualsiasi chiarimento, puoi contattarci tramite i canali indicati nella sezione "Contatti" della Carta dei Servizi.

Tempestività	Gestione delle richieste	Giorni Lavorativi	Le richieste pervenute vengono gestite con tempestività, ma i tempi possono variare da uno a tre giorni lavorativi in ragione della tipologia specifica della richiesta e dagli adempimenti necessari per portarla a termine. Ci impegniamo a elaborare ogni richiesta nel minor tempo possibile, garantendo sempre la massima accuratezza.
Trasparenza	Evidenza al servizio richiesto è dato dal sito del Politecnico di Bari, dalla Piattaforma Poliba Job Teaser, e dai social sulle pagine ufficiali del Politecnico.	Giorni Lavorativi	Ci impegniamo a mantenere le informazioni sui servizi e le opportunità di placement costantemente aggiornate per rispondere alle tue esigenze e a quelle del mercato del lavoro. • Piattaforma Poliba Job Teaser: le offerte di lavoro e tirocinio, così come gli eventi di placement, vengono pubblicate quotidianamente sulla nostra piattaforma dedicata, Poliba Job Teaser. Ogni lunedì, gli iscritti ricevono automaticamente una newsletter con un riepilogo delle nuove offerte e degli eventi della settimana. • Canali Social: le principali novità e opportunità sono anche condivise settimanalmente sui canali social ufficiali dell'Ateneo, gestiti da un ufficio dedicato per massimizzare la diffusione delle informazioni.
Efficacia	Conformità delle prestazioni Erogate. L'ufficio si muove su richiesta da parte degli utenti che richiedono il servizio.	%	100

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

3.1.8. Centro Linguistico di Ateneo (CLA)

Servizi del Centro Linguistico di Ateneo (CLA)	
Descrizione del servizio	<i>Il Centro Linguistico di Ateneo si occupa di formazione linguistica e di verifica delle competenze di lingua inglese</i> FORMAZIONE LINGUISTICA <i>L'attività di formazione linguistica del CLA sono pensate per offrire la massima flessibilità. E' possibile scegliere tra due modalità di apprendimento: corsi di lingua e percorsi personalizzati di autoapprendimento.</i> • Corsi di Lingua: i corsi, gratuiti e disponibili in inglese, tedesco, spagnolo, cinese e italiano (per studenti stranieri), sono tenuti da docenti madrelingua sia in presenza che online in classi a numero chiuso. Si svolgono in due sessioni annuali, in linea con i semestri accademici. Ogni corso dura tipicamente dieci settimane, con due lezioni settimanali di 120 minuti ciascuna. A conclusione dei corsi è prevista una verifica finale e viene rilasciato un attestato di frequenza. • Percorsi personalizzati di autoapprendimento: incontri individuali nei quali, con il supporto di docenti madrelingua e del personale del Centro, è possibile approfondire specifici aspetti delle lingue straniere in base alle esigenze. Questa opzione è utile anche per prepararsi alle certificazioni linguistiche più richieste, come University of Cambridge, IELTS, TOEFL, Goethe Institut, Istituto Cervantes e HSK. VERIFICA DELLE COMPETENZE DI LINGUA INGLESE <i>Il CLA organizza e somministra test interni per valutare il livello di competenza in lingua inglese in linea con i descrittori del Common European Framework of Reference (CEFR).</i> • Corsi di Laurea Triennale: ogni anno sono previsti dieci appelli per l'idoneità linguistica curriculare di livello B1, richiesta per tutti i corsi di laurea triennale dell'Ateneo. • Corsi di Laurea a Ciclo Unico: vengono offerti dieci appelli annuali per il livello B2, previsto per questi corsi. • Corsi di Laurea Magistrale: ulteriori dieci appelli annuali sono dedicati all'accertamento del livello B2, richiesto per l'immatricolazione ai corsi di laurea magistrale.

	<i>Il Centro si occupa inoltre della verifica del livello di competenza delle lingue inglese e spagnola per gli studenti in mobilità internazionale (outgoing), in base alle richieste degli atenei stranieri. In questo caso, le date di somministrazione vengono concordate in base alle necessità degli studenti.</i>		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Studente/ssa 1° e II° livello; laureato/a; specializzando/a; dottorando/a; borsista; assegnista; studente/ssa Master; International Student; personale docente e PTAB</i>		
Struttura organizzativa	Centro Linguistico di Ateneo		
Responsabile	dott.ssa Valeria Marangio		
Contatti	dott.ssa Valeria Marangio 080/5963471 valeria.marangio@poliba.it oppure languages@poliba.it dott.ssa Antonella Ranieri (per i corsi di lingua) 080/5963855 antonella.ranieri@poliba.it dott. Martin Baxter (per autoapprendimento libero in lingua inglese) 080/5963046 martin.baxter@poliba.it		
Modalità di erogazione/richiesta	Al fine di venire incontro alle necessità degli utenti, le attività didattiche del Centro sono offerte in presenza o su piattaforma Teams (online), mentre le attività di segreteria sono accessibili in presenza, via telefono, e-mail o piattaforma Teams.		
Modalità per presentare reclamo	Se hai riscontrato un disservizio o desideri segnalare un'inefficienza, puoi presentare un reclamo a languages@poliba.it		
Dove reperire le informazioni (link utili)	Centro Linguistico di Ateneo Politecnico di Bari Corsi di lingua: Corsi di Lingua Politecnico di Bari Autoapprendimento: Autoapprendimento Politecnico di Bari Esami di inglese curriculari (Idoneità B1 e B2): Esami di Lingua Inglese Politecnico di Bari Inglese B2 Lauree magistrali: Inglese B2 Lauree Magistrali – Accertamento competenze linguistiche Politecnico di Bari		

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili	Numero di canali	Il Centro Linguistico di Ateneo è a tua disposizione con le seguenti modalità: Orari di apertura al pubblico

			- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle ore 13.00 - il martedì dalle 15.00 alle 17.00 Accesso su appuntamento - Puoi richiedere un appuntamento sia in presenza che on-line per garantirti la massima flessibilità e un servizio personalizzato a languages@poliba.it
Tempestività	Indice di risposta	Giorni lavorativi	Il Centro Linguistico di Ateneo risponde tempestivamente alle richieste pervenute attraverso i canali di accesso sopra citati, in un periodo non superiore alle 3 giornate lavorative.
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Percentuale di pubblicazione delle informazioni dei singoli servizi su canali accessibili liberamente dagli utenti	Corsi di lingua: puoi accedere alle informazioni sui nostri corsi Corsi di Lingua Politecnico di Bari Autoapprendimento: le attività di autoapprendimento sono pubblicate su ORARIO AUTOAPPRENDIMENTO Politecnico di Bari e su gruppo dedicato ad autoapprendimento libero su piattaforma Teams accessibile dal sito istituzionale sopra riportato Verifica delle competenze di lingua inglese: puoi accedere alle informazioni Pagina non trovata Politecnico di Bari Gli appelli di esame curriculare sono inoltre pubblicati e verbalizzati su piattaforma Esse3. <i>Le singole prove di esame sono sempre visionabili su piattaforma E-learning (servizio su appuntamento, scrivere a languages@poliba.it)</i>
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste pervenute	% di richieste evase su numero richieste totali	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

3.2. Supporto alla didattica per il post-laurea

3.2.1. Esami di stato

ESAMI DI STATO			
Descrizione del servizio	- Supervisione produzione e consegna pergamene di abilitazione - Gestione e organizzazione degli esami di Stato - Rilascio certificato di abilitazione - Gestione stampa pergamene - Rimborsi tasse inerenti agli esami di Stato - Gestione Anagrafe prestazioni e trasparenza inerente agli esami di Stato - Gestione previsione e liquidazione budget inerente alle attività Ufficio - Gestione statistiche esami di stato - Gestione bando, iscrizioni, controllo dati, inserimento su ESSE 3 risultati e generazione e gestione graduatorie - Gestione pubblicazioni ufficio su albo Pretorio e pagina WEB - Gestione nomina commissione esami di stato - Gestione fascicoli iscritti alle prove di esame		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Laureandi, laureati, dottorandi, dottori di ricerca, assegnista, imprese, enti pubblici e privati.		
Struttura organizzativa	Ufficio Post-Lauream (Unità Organizzativa Di III Livello) Esami di Stato		
Responsabile	Dott.ssa Antonella PALERMO		
Contatti	donato.castellano@poliba.it ; monica.manuti@poliba.it 0805962247 - 0805962537		
Modalità di erogazione/richiesta	Pec, posta ordinaria, via e.mail istituzionale		
Modalità per presentare reclamo	Pec, e.mail istituzionale		
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it/didattica/esami di stato		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Numero di canali di accesso al servizio	2	2 (e-mail; telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta a richiesta Informazioni/reclami	Giorni lavorativi	2
Trasparenza	Predisposizione rendicontazione dati su Esami di Stato su sito web	Si/no	si
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita	...			

3.2.2. Gestione amministrativo-contabile dei Master universitari di I e II livello

GESTIONE AMMINISTRATIVO-CONTABILE DEI MASTER UNIVERSITARI DI I E II LIVELLO				
Descrizione del servizio	- Gestione amministrativo contabile dei Master di primo, secondo livello e short Master - Istruttoria e formalizzazione delle Convenzioni con Soggetti Pubblici /Privati per il finanziamento di Master - Gestione bandi per l'accesso ai Master, immatricolazioni, controllo dati, inserimento su ESSE 3 risultati e generazione e gestione graduatorie - Supporto alla erogazione delle borse di studio nell'ambito dei Master - Supporto agli organi accademici del Master - Supporto alla gestione degli esami finali e rilascio titoli			
A chi è destinato (Utenti del servizio)	studente/ssa II livello; laureato/a; specializzando/a; dottorando/a; borsista; assegnista; international student; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio			
Struttura organizzativa	Ufficio Post-Lauream			
Responsabile	Antonella Palermo			
Contatti	E-mail: post-lauream@poliba.it Recapiti telefonici: 080.5962229 – 2201 – 2525 – 2068			
Modalità di erogazione/richiesta	E-mail, telefono, ufficio su appuntamento			
Modalità per presentare reclamo	Scrivere via e-mail a post-lauream@poliba.it			
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/didattica/master			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)		Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	3	3	
Tempestività	Giorni lavorativi risoluzione richiesta	Giorno lavorativo	Secondo legge	
Trasparenza	Pubblicazione su sito/albo/amministrazione trasparente	SI/NO	SI	
Efficacia	Percentuale	100%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

3.2.3. Gestione amministrativa della Scuola di Specializzazione

GESTIONE AMMINISTRATIVA DELLA SCUOLA DI SPECIALIZZAZIONE				
Descrizione del servizio	- Gestione amministrativo contabile della Scuola di Specializzazione - Istruttoria e formalizzazione delle Convenzioni con Soggetti Pubblici /Privati per il finanziamento di borse nell’ambito della Scuola di Specializzazione - Supporto alla erogazione delle borse di studio nell’ambito della Scuola di Specializzazione - Supporto agli organi accademici della Scuola di Specializzazione - Supporto alla gestione degli esami finali e rilascio titoli della Scuola di Specializzazione			
A chi è destinato (Utenti del servizio)	studente/ssa II livello; laureato/a; specializzando/a; dottorando/a; borsista; assegnista; international student; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio			
Struttura organizzativa	Ufficio Post-Lauream			
Responsabile	Antonella Palermo			
Contatti	E-mail: post-lauream@poliba.it Recapiti telefonici: 080.5962229 – 2201 – 2525 – 2068			
Modalità di erogazione/richiesta	E-mail, telefono, ufficio su appuntamento			
Modalità per presentare reclamo	Scrivere via e-mail a post-lauream@poliba.it			
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.specializzazionepoliba.it			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)		Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	3	3	
Tempestività	Giorni lavorativi risoluzione richiesta	Giorno lavorativo	Secondo legge	
Trasparenza	Pubblicazione su sito/albo/amministrazione trasparente	SI/NO	SI	
Efficacia	Percentuale	100%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

3.3. Supporto alla didattica per il III ciclo (dottorato)

3.3.1. Gestione Corsi di Dottorato di Ricerca

GESTIONE CORSI DI DOTTORATO DI RICERCA	
Descrizione del servizio	- Gestione amministrativo contabile corsi di dottorato di ricerca - Gestione delle Convenzioni per il finanziamento di borse di dottorato di ricerca - Gestione banca dati relative al monitoraggio dei dottori e dottorandi di ricerca - Gestione dell'iter concorsuali di accesso ai corsi di dottorato di ricerca, dalla fase dell'emanazione del bando all'immatricolazione dei dottorandi, sulle piattaforme dedicate (PICA, ESSE 3...) - Gestione della piattaforma CINECA MUR del dottorato di ricerca - Aggiornamento continuo della pagina web del sito dedicato al dottorato di ricerca - Supporto alle attività della SCUDO - Gestione del budget per il funzionamento dei corsi di dottorato di ricerca - supporto agli organi accademici nella fase di programmazione dei corsi di dottorato di ricerca - supporto all'iter di accreditamento dei cicli /corsi di dottorato di ricerca; - supporto agli organi dottorali accademici (Coordinatori, Collegi di dottorato, Supervisor...) nella gestione dei percorsi dottorali - organizzazione del WELCOME DAY dottorandi - gestione delle procedure di ingresso dei dottorandi extra UE - predisposizione e divulgazione di materiale informativo relativo ai dottorandi e dottorandi extra UE - supporto ai passaggi di anno ed esami finali per il conseguimento titolo - gestione degli accordi di cotutela dottorale - Gestione pubblicazioni ufficio su albo Pretorio e pagina WEB - gestione del budget per attività di ricerca dei dottorandi
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>studente/ssa II livello; laureato/a; specializzando/a; dottorando/a; borsista; assegnista; international student; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio</i>
Struttura organizzativa	Ufficio Dottorato di Ricerca
Responsabile	Simona Del Vecchio
Contatti	E-mail: post-lauream@poliba.it Recapiti telefonici: 080.5962229 – 2201 – 2525 – 2068
Modalità di erogazione/richiesta	E-mail, telefono, ufficio su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	Scrivere via e-mail a post-lauream@poliba.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	http://www.poliba.it/it/dottorati-di-ricerca
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	

Dimensioni (*)		Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	3		3	
Tempestività	Giorni lavorativi risoluzione richiesta	Giorno lavorativo		Secondo legge	
Trasparenza	Pubblicazione su sito/albo/amministrazione trasparente	SI/NO		SI	
Efficacia	Percentuale	100%		100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI					
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)					
Dimensioni della qualità	Indicatore		2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita					

3.4. Gestione dell'esperienza di campus degli studenti

3.4.1. Gestione attività autogestite e visite di istruzione

Gestione attività autogestite e visite di istruzione	
Descrizione del servizio	Dedicato a supportare gli studenti per: - Iscrizione al bando - Assegnazione finanziamenti - Acquisti e invio pagamenti e rimborsi
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Studenti/studentesse iscritti a Corsi di laurea di I e II Livello</i>
Struttura organizzativa	Ufficio Diritto allo Studio
Responsabile	dott.ssa Carmelita Casamassima – sig.ra Sarah Pellegrini
Contatti	Dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 15.00 Tel.: dott.ssa Carmelita Casamassima 080/5962215 sig.ra Sarah Pellegrini 080/5963284 Servizio Ticketing: https://helpdesk.poliba.it/ PEC: politecnico.di.bari@legalmail.it E-Mail: carmelita.casamassima@poliba.it – sarah.pellegrini@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Al fine di garantire accessibilità, efficacia e personalizzazione i Servizi sono erogati attraverso una modalità mista e flessibile, progettata per rispondere al meglio alle esigenze di studenti, che prevede l'utilizzo del servizio ticketing e del portale ESSE3: E' possibile interfacciarsi con l'ufficio sia telefonicamente che, via mail che attraverso il servizio di ticketing https://helpdesk.poliba.it/ a

Modalità per presentare reclamo	Se hai riscontrato un disservizio o desideri segnalare un'inefficienza relativa ai Servizi relativi alle attività autogestite e Visite di istruzione, puoi presentare un reclamo attraverso le seguenti modalità, la tua segnalazione verrà presa in carico e gestita in modo tempestivo:		
	• Servizio Ticket: attraverso la compilazione di un ticket di reclamo online, da attivare tramite https://helpdesk.poliba.it/. Questo ticket deve contenere tutti i dettagli del reclamo, inclusa la data, l'ora del disservizio e una descrizione accurata e può essere integrato con eventuali allegati (es. screenshot, e-mail) • Posta Elettronica Certificata (PEC): attraverso l'inoltro di una PEC all'indirizzo politecnico.di.bari@legalmail.it		
	Questa modalità garantisce la ricezione della segnalazione e ha valore legale. È importante specificare nell'oggetto "Reclamo Servizi attività autogestite e Visite di istruzione " e descrivere dettagliatamente il problema.		
	• E-mail Ordinaria: attraverso l'inoltro di una e-mail all'indirizzo del Responsabile dell'Ufficio carmelita.casamassima@poliba.it e/o al responsabile del procedimento sarah.pellegrini@poliba.it . Ricorda di indicare un oggetto chiaro e di fornire tutti i dettagli necessari per l'identificazione e la risoluzione del problema.		
	Informazioni da includere nel reclamo:		
	Per permettere una gestione efficace del reclamo, ti chiediamo di includere le seguenti informazioni:		
	• Dati personali: nome, cognome, numero di matricola (se studente/laureato), recapito telefonico e indirizzo e-mail. • Servizio interessato: specifica chiaramente a quale servizio inerente la Gestione delle attività autogestite e visite di istruzione si riferisce il reclamo (es. specificare se si tratta di graduatoria, o di pagamenti etc.). • Descrizione dettagliata del problema: spiega in modo chiaro e conciso la natura del disservizio o dell'inefficienza riscontrata, specificando date, orari e persone coinvolte, se pertinenti. • Richiesta specifica: indica se desideri una risoluzione del problema, un chiarimento o un'azione correttiva.		
Dove reperire le informazioni (link utili)	Dove reperire le informazioni (link utili) Attività autogestite dagli studenti Politecnico di Bari		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Al servizio si può accedere via: Ticket, E-mail, Pec e telefono.	Numero canali	L'Ufficio Diritto allo studio è a tua disposizione con le seguenti modalità di ricevimento: • Accesso su appuntamento: puoi richiedere a mezzo ticket un

			appuntamento sia in presenza che online, per garantirti la massima flessibilità e un servizio personalizzato. Per prenotare un appuntamento o per qualsiasi chiarimento, puoi contattarci tramite ticket e tramite i canali indicati nella sezione "Contatti" della Carta dei Servizi. L'appuntamento sarà fissato solo se strettamente necessario per risolvere la problematica presentata che dovrà essere preventivamente dettagliata attraverso gli altri canali disponibili, si consiglia di utilizzare il Servizio Ticketing.	
Tempestività	Gestione delle richieste	Giorni Lavorativi	Le richieste pervenute vengono gestite con tempestività, ma i tempi possono variare da uno a tre giorni lavorativi in ragione della tipologia specifica della richiesta e dagli adempimenti necessari per portarla a termine. Ci impegniamo a elaborare ogni richiesta nel minor tempo possibile, garantendo sempre la massima accuratezza.	
Trasparenza	Evidenza al servizio richiesto è dato dal sito del Politecnico di Bari, sulle pagine ufficiali del Politecnico.	Giorni Lavorativi	Ci impegniamo a mantenere le informazioni sui servizi inerenti le attività autogestite e le viste di istruzione erogate dal Politecnico costantemente aggiornate per rispondere alle tue esigenze	
Efficacia	Conformità delle prestazioni Erogate. L'ufficio si muove su richiesta da parte degli utenti che richiedono il servizio.	%	100	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

3.4.2. Gestione Collaborazioni degli Studenti

Gestione Collaborazioni studentesche (cd. Studenti part time)	
Descrizione del servizio	Dedicato a supportare gli studenti per: • Iscrizione al bando • Assegnazione alle strutture

	Redazione contratti e invio pagamenti
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Studenti/studentesse iscritti a Corsi di laurea di I e II Livello</i>
Struttura organizzativa	Ufficio Diritto allo Studio
Responsabile	dott.ssa Carmelita Casamassima – dott.ssa Linda Cassese
Contatti	Dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 15.00 dott.ssa Carmelita 080/5962215 dott.ssa Linda Cassese 080/5962174 Servizio Ticketing: https://helpdesk.poliba.it/ PEC: politecnico.di.bari@legalmail.it E-Mail: carmelita.casamassima@poliba.it – linda.cassese@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	Al fine di garantire accessibilità, efficacia e personalizzazione i Servizi sono erogati attraverso una modalità mista e flessibile, progettata per rispondere al meglio alle esigenze di studenti, che prevede l'utilizzo del servizio ticketing e del portale ESSE3: E' possibile interfacciarsi con l'ufficio sia telefonicamente che, via mail che attraverso il servizio di ticketing https://helpdesk.poliba.it/ a
Modalità per presentare reclamo	Se hai riscontrato un disservizio o desideri segnalare un'inefficienza relativa ai Servizi relativi alla Gestione delle Collaborazioni studentesche, puoi presentare un reclamo attraverso le seguenti modalità, la tua segnalazione verrà presa in carico e gestita in modo tempestivo: Servizio Ticket: attraverso la compilazione di un ticket di reclamo online, da attivare tramite https://helpdesk.poliba.it/. Questo ticket deve contenere tutti i dettagli del reclamo, inclusa la data, l'ora del disservizio e una descrizione accurata e può essere integrato con eventuali allegati (es. screenshot, e-mail) Posta Elettronica Certificata (PEC): attraverso l'inoltro di una PEC all'indirizzo politecnico.di.bari@legalmail.it Questa modalità garantisce la ricezione della segnalazione e ha valore legale. È importante specificare nell'oggetto "Reclamo Servizi collaborazioni studentesche " e descrivere dettagliatamente il problema. E-mail Ordinaria: attraverso l'inoltro di una e-mail all'indirizzo del Responsabile dell'Ufficio carmelita.casamassima@poliba.it e/o al responsabile del procedimento linda.cassese@poliba.it . Ricorda di indicare un oggetto chiaro e di fornire tutti i dettagli necessari per l'identificazione e la risoluzione del problema. Informazioni da includere nel reclamo:

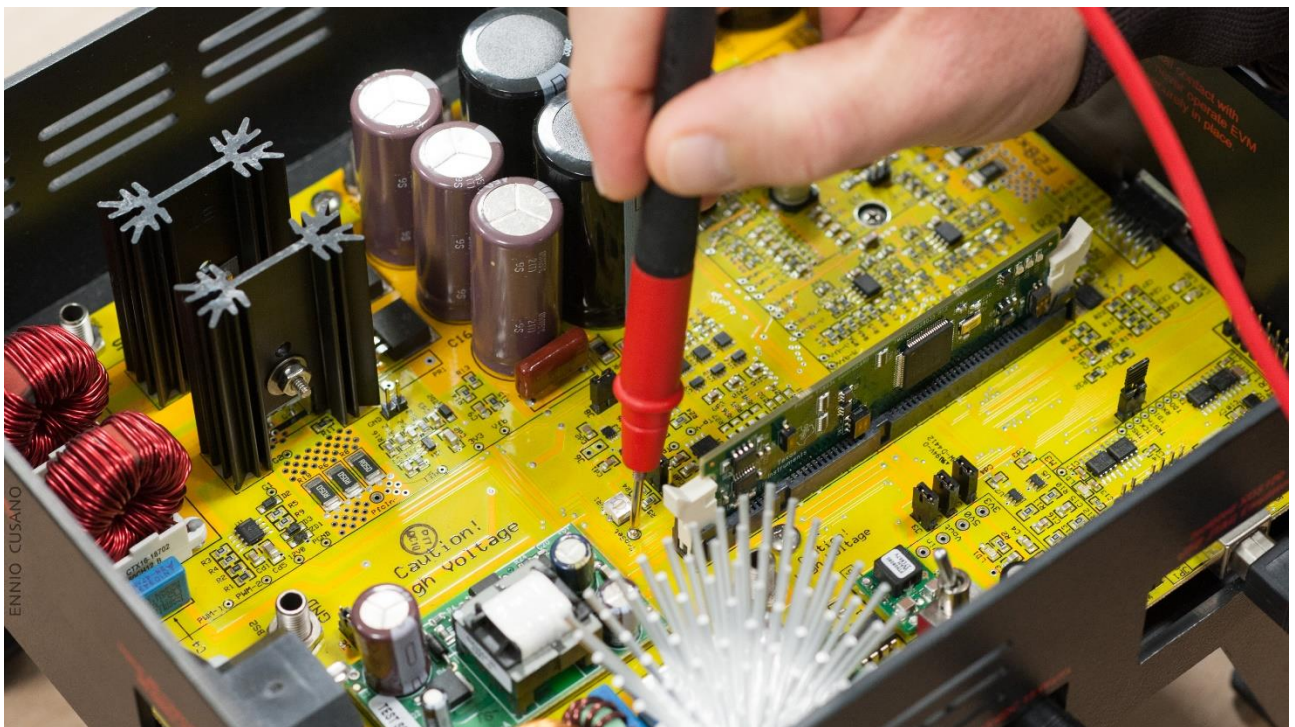
	Per permettere una gestione efficace del reclamo, ti chiediamo di includere le seguenti informazioni: • Dati personali: nome, cognome, numero di matricola (se studente/laureato), recapito telefonico e indirizzo e-mail. • Servizio interessato: specifica chiaramente a quale servizio inerente la Gestione delle collaborazioni studentesche si riferisce il reclamo (es. specificare se si tratta di graduatoria, o di pagamenti etc.). • Descrizione dettagliata del problema: spiega in modo chiaro e conciso la natura del disservizio o dell'inefficienza riscontrata, specificando date, orari e persone coinvolte, se pertinenti. • Richiesta specifica: indica se desideri una risoluzione del problema, un chiarimento o un'azione correttiva.
Dove reperire le informazioni (link utili)	Dove reperire le informazioni (link utili) https://www.poliba.it/it/didattica/attivita%3A0-di-collaborazione-tempo-parziale

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Al servizio si può accedere via: Ticket, E-mail, Pec e telefono.	Numero canali	L'Ufficio Diritto allo studio è a tua disposizione con le seguenti modalità di ricevimento: • Accesso su appuntamento: puoi richiedere a mezzo ticket un appuntamento sia in presenza che online, per garantirti la massima flessibilità e un servizio personalizzato. Per prenotare un appuntamento o per qualsiasi chiarimento, puoi contattarci tramite ticket e tramite i canali indicati nella sezione "Contatti" della Carta dei Servizi. L'appuntamento sarà fissato solo se strettamente necessario per risolvere la problematica presentata che dovrà essere preventivamente dettagliata attraverso gli altri canali disponibili, si consiglia di utilizzare il Servizio Ticketing.
Tempestività	Gestione delle richieste	Giorni Lavorativi	Le richieste pervenute vengono gestite con tempestività, ma i tempi possono variare da uno a tre giorni lavorativi in ragione della tipologia specifica della richiesta e dagli adempimenti necessari per portarla a termine. Ci impegniamo a elaborare ogni richiesta nel minor tempo possibile, garantendo sempre la massima accuratezza.

Trasparenza	Evidenza al servizio richiesto è dato dal sito del Politecnico di Bari, sulle pagine ufficiali del Politecnico.	Giorni Lavorativi	Ci impegniamo a mantenere le informazioni sui servizi inerenti le attività di collaborazione studentesca erogate dal Politecnico costantemente aggiornate per rispondere alle tue esigenze	
Efficacia	Conformità delle prestazioni Erogate. L'ufficio si muove su richiesta da parte degli utenti che richiedono il servizio.	%	100	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

4. Area dei servizi della Ricerca



4.1. Supporto tecnico all'attività di ricerca

4.1.1. Coordinamento delle attività progettuali di ricerca nell'ambito degli applicativi gestionali di Ateneo

COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ PROGETTUALI DI RICERCA NELL'AMBITO DEGLI APPLICATIVI GESTIONALI DI ATENEO	
Descrizione del servizio	- Gestione della fase di avvio e di chiusura dei progetti di ricerca negli applicativi di Ateneo con specifico riferimento a: • attribuzione dello schema di finanziamento; • articolazione del budget di progetto in voci di conto analitico di Ateneo; • codifica progetto in UGOVPI • (eventuale) proposta di variazione per maggiore entrata e di ogni ulteriore variazione di budget si rendesse necessaria, in itinere, per la migliore rimodulazione delle attività progettuali • predisposizione, col supporto dell'Ufficio Monitoraggio e Rendicontazione, delle lettere di incarico • monitoraggio in itinere in collaborazione con l'Ufficio Monitoraggio e rendicontazione - Interazione con gli Uffici e le Strutture interessati alla gestione del progetto - Coordinamento progetti PNRR - Audit progetti di ricerca - Inserimento risorse umane dei progetti e attivazione time sheet su U-GOV modulo PJ con il supporto dell'Ufficio Monitoraggio e Rendicontazione - Supporto alla predisposizione del cronoprogramma per l'attivazione delle scritture anticipate - Supporto all'allocazione costi del personale a valere sui progetti di ricerca
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Docenti/Ricercatori di Ateneo
Struttura organizzativa	Settore Ricerca e Alta Formazione Ufficio Progetti di Ricerca
Responsabile	Responsabile Settore: Dott.ssa Antonella Palermo e-mail: antonella.palermo@poliba.it tel.: 39 0805962539 Teams: antonella.palermo@poliba.it Responsabile Ufficio Progetti di Ricerca: dott.ssa Antonella Palermo
Contatti	Dott. Rocco Paradiso e-mail: rocco.paradiso@poliba.it tel.: 39 0805962511 Teams: rocco.paradiso@poliba.it Dott.ssa Anna Stefania Pontrelli e-mail: annastefania.pontrelli@poliba.it tel: 39 0805962125 Teams: annastefania.pontrelli@poliba.it Dott.ssa Annarita Savino e-mail: annarita.savino@poliba.it Teams: annarita.savino@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento
Modalità per	e-mail

presentare reclamo				
Dove reperire le informazioni (link utili)		www.poliba.it		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3	
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo	5	
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%	
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

4.1.2. Attività di supporto SUA RD e VQR

ATTIVITÀ DI SUPPORTO SUA RD E VQR	
Descrizione del servizio	Attività di supporto SUA RD e VQR
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Docenti/Ricercatori di Ateneo
Struttura organizzativa	Settore Ricerca e Alta Formazione Ufficio Progetti di Ricerca
Responsabile	Responsabile Settore: Dott.ssa Antonella Palermo e-mail: antonella.palermo@poliba.it tel.: 39 0805962539 Teams: antonella.palermo._@poliba.it Responsabile Ufficio Progetti di Ricerca: dott.ssa Antonella Palermo
Contatti	Dott. Rocco Paradiso e-mail: rocco.paradiso@poliba.it tel.: 39 0805962511 Teams: rocco.paradiso@poliba.it Dott.ssa Annarita Savino e-mail: annarita.savino@poliba.it cell: Teams: annarita.savino@poliba.it

Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento			
Modalità per presentare reclamo	e-mail			
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3	
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo	5	
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%	
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

4.1.3. Gestione amministrativa, procedura di concorso, redazione e stipula incarichi di ricerca e post-doc

GESTIONE AMMINISTRATIVA, PROCEDURA DI CONCORSO, REDAZIONE E STIPULA INCARICHI DI RICERCA E POST-DOC	
Descrizione del servizio	- Gestione amministrativa procedure di concorso, redazione e stipula contratti relativi ad incarichi di ricerca e post-doc - Gestione amministrativo-contabile e gestione archivio su procedura CINECA incarichi di ricerca e post-doc - Supporto alla gestione delle procedure di ingresso, nel territorio nazionale, di ricercatori extra UE (incarichi di ricerca e post-doc)
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Docenti/Ricercatori di Ateneo
Struttura organizzativa	Settore Ricerca e Alta Formazione Ufficio Progetti di Ricerca
Responsabile	Responsabile Settore: Dott.ssa Antonella Palermo e-mail: antonella.palermo@poliba.it tel.: 39 0805962539

	Teams: antonella.palermo@poliba.it Responsabile Ufficio Progetti di Ricerca: dott.ssa Antonella Palermo
Contatti	Dott. Rocco Paradiso e-mail: rocco.paradiso@poliba.it tel.: 39 0805962511 Teams: rocco.paradiso@poliba.it Dott.ssa Anna Stefania Pontrelli e-mail: annastefania.pontrelli@poliba.it tel: 39 0805962125 Teams: annastefania.pontrelli@poliba.it Dott.ssa Annarita Savino e-mail: annarita.savino@poliba.it Teams: annarita.savino@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	e-mail
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

4.2. Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati

4.2.1. Supporto amministrativo alla presentazione dei progetti di ricerca comunitari

SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLA PRESENTAZIONE DEI PROGETTI DI RICERCA COMUNITARI DI INTERESSE DELLE SINGOLE STRUTTURE

Descrizione del servizio	- Promozione degli strumenti e delle opportunità di finanziamento della ricerca internazionali - Supporto alla fase di presentazione dei progetti di ricerca internazionale di interesse delle singole strutture (predisposizione, budget, contrattualizzazione delle proposte di ricerca risultate ammesse a finanziamento) - scouting di profili e competenze e matching con le opportunità offerte a livello internazionale - Gestione dei rapporti con le Autorità Responsabili dei progetti di ricerca internazionali (UE, ESA...) - Supporto agli organi di governo nella predisposizione dei documenti strategici in materia di ricerca internazionale - Servizi di informazione a utenti interni (personale delle strutture del Politecnico) ed a utenti esterni, in merito alla ricerca internazionale - Supporto alla gestione progetti di ricerca interdipartimentali - Supporto alla gestione progetti di ricerca afferenti ai Dipartimenti
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Docenti/Ricercatori di Ateneo
Struttura organizzativa	Settore Ricerca e Alta Formazione Ufficio Progetti di Ricerca
Responsabile	Responsabile Settore: Dott.ssa Antonella Palermo e-mail: antonella.palermo@poliba.it tel.: 39 0805962539 Teams: antonella.palermo@poliba.it Responsabile Ufficio Progetti di Ricerca: dott.ssa Antonella Palermo
Contatti	Dott. Rocco Paradiso e-mail: rocco.paradiso@poliba.it tel.: 39 0805962511 Teams: rocco.paradiso@poliba.it Dott.ssa Anna Stefania Pontrelli e-mail: annastefania.pontrelli@poliba.it cell: 39 0805962125 Teams: annastefania.pontrelli@poliba.it Dott.ssa Annarita Savino e-mail: annarita.savino@poliba.it cell: Teams: annarita.savino@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	e-mail
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3	
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo	5	
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%	
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

4.2.2. Supporto amministrativo alla presentazione dei progetti di ricerca nazionali

PRESENTAZIONE DEI PROGETTI DI RICERCA NAZIONALI, REGIONALI E LOCALI DI INTERESSE DELLE SINGOLE STRUTTURE E SUPPORTO AMMINISTRATIVO-CONTABILE ALLE MEDESIME	
Descrizione del servizio	– Promozione degli strumenti e delle opportunità di finanziamento della ricerca nazionali, regionali e locali – Supporto alla fase di presentazione dei progetti di ricerca di interesse delle singole strutture (predisposizione, budget, contrattualizzazione delle proposte di ricerca risultate ammesse a finanziamento) – scouting di profili e competenze e matching con le opportunità offerte a livello nazionale – Gestione dei rapporti con le Autorità Responsabili dei progetti di ricerca nazionali, regionali e locali (Ministeri, Regione, ...) – Supporto agli organi di governo nella predisposizione dei documenti strategici in materia di ricerca nazionale, regionale e locale – Servizi di informazione a utenti interni (personale delle strutture del Politecnico) ed a utenti esterni, in merito alla ricerca nazionale, regionale e locale – Supporto alla gestione progetti di ricerca interdipartimentali – Supporto alla gestione progetti di ricerca afferenti ai Dipartimenti
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Docenti/Ricercatori di Ateneo
Struttura organizzativa	Settore Ricerca e Alta Formazione Ufficio Progetti di Ricerca

Responsabile	Responsabile Settore: Dott.ssa Antonella Palermo e-mail: antonella.palermo@poliba.it tel.: 39 0805962539 Teams: antonella.palermo@poliba.it Responsabile Ufficio Progetti di Ricerca: dott.ssa Antonella Palermo			
Contatti	Dott. Rocco Paradiso e-mail: rocco.paradiso@poliba.it tel.: 39 0805962511 Teams: rocco.paradiso@poliba.it Dott.ssa Anna Stefania Pontrelli e-mail: annastefania.pontrelli@poliba.it cell: 39 0805962125 Teams: annastefania.pontrelli@poliba.it Dott.ssa Annarita Savino e-mail: annarita.savino@poliba.it cell: Teams: annarita.savino@poliba.it			
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento			
Modalità per presentare reclamo	e-mail			
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3	
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo	5	
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%	
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP

Efficacia percepita				
---------------------	--	--	--	--

4.3. Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati

4.1.1. Monitoraggio e rendicontazione progetti di ricerca

MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE PROGETTI DI RICERCA	
Descrizione del servizio	- Supporto alle strutture dipartimentali per la costruzione del budget di progetti di ricerca nazionali, internazionali, regionali e locali - Gestione finanziaria dei progetti di ricerca nazionali, internazionali, regionali e locali - Elaborazione documenti interni ed esterni di lavoro per la gestione finanziaria dei progetti di ricerca nazionali, internazionali, regionali e locali e per la gestione della pagina web dedicata - Supporto alle attività di allocazione delle risorse finanziarie a disposizione dei progetti finanziati e cofinanziati (U-GOV PJ), con relativo schema di finanziamento come da bando (standard, semplificato, cost to cost) - monitoraggio della gestione finanziaria dei progetti - supporto ai responsabili scientifici nella predisposizione delle rimodulazioni di budget di progetto - Rendicontazioni dei progetti di ricerca nazionali, internazionali, regionali e locali - Supporto alle attività di audit interno ed esterno - Supporto alle visite di controllo finale, in loco e on desk, delle rendicontazioni dei progetti di ricerca nazionali, internazionali, regionali e locali - gestione delle piattaforme ministeriali dedicate alla rendicontazione dei progetti PNRR (GEA, ATWORK,...) - gestione delle piattaforme ministeriali, regionali ed europee dedicate alla rendicontazione dei progetti - supporto alla predisposizione delle lettere di incarico - supporto all'inserimento risorse umane dei progetti e attivazione time sheet su U-GOV modulo PJ - Predisposizione del cronoprogramma per l'attivazione delle scritture anticipate da trasmettere all'Ufficio Bilancio, con il supporto dell'ufficio progetti di ricerca e del Responsabile Scientifico di progetto - supporto ai docenti nella gestione dell'applicativo Intime
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Assegnisti, imprese, docenti, ricercatori, enti pubblici e privati</i>
Struttura organizzativa	Direzione Ricerca, Internazionalizzazione e Interazione con il Territorio SETTORE RICERCA E ALTA FORMAZIONE - Ufficio Monitoraggio e Rendicontazione
Responsabile	Grazia Bitetto
Contatti	Responsabile: Dott.ssa Grazia Bitetto E-mail: grazia.bitetto@poliba.it Tel.: 080 596 3661 Teams: grazia.bitetto@poliba.it Dott.ssa Caterina Caradonna E-mail: caterina.caradonna@poliba.it Tel.: 080 596 3905 Teams: caterina.caradonna@poliba.it Dott.ssa Natalia Lombardi

	E-mail: natalia.lombardi@poliba.it Tel.: 080 596 3513 Teams: natalia.lombardi@poliba.it Dott.ssa Giuliana Rotunno E-mail: giuliana.rotunno@poliba.it Tel.: 080 596 3233 Teams: giuliana.rotunno@poliba.it Dott. Michele Enrico Bartoli E-mail: micheleenrico.bartoli@poliba.it Tel.: 080 596 3881 Teams: micheleenrico.bartoli@poliba.it Sig.ra Angela Fascicolo E-mail: angela.fascicolo@poliba.it Tel.: 080 596 3059 Teams: angela.fascicolo@poliba.it Sig. Andrea Nesta (ad interim con Centro Interdipartimentale di Taranto) E-mail: andrea.nesta@poliba.it Tel.: 080 596 3076 Teams: andrea.nesta@poliba.it			
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento, PEC			
Modalità per presentare reclamo	e-mail			
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it www.mur.gov.it www.mimit.gov.it www.regione.puglia.it Calls for proposals EU Funding & Tenders Portal			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3	
Tempestività	Indice di risposta	Giorni lavorativi	15	
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%	
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP

Efficacia percepita				
---------------------	--	--	--	--

4.4. Internazionalizzazione

4.4.1. Programmazione e gestione della mobilità degli studenti outgoing

PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLA MOBILITÀ DEGLI STUDENTI OUTGOING			
Descrizione del servizio	Predisposizione e apertura dei bandi studio e tirocinio, diffusione delle informazioni tramite social e incontri in presenza, formazione delle graduatorie, preparazione della documentazione necessaria e pagamento contratti, registrazione dei dati sulle piattaforme utilizzate per il monitoraggio e gestione in itinere delle mobilità, gestione carriere studenti, contatti con ICT.		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Studenti		
Struttura organizzativa	Settore Internazionalizzazione - Ufficio Mobilità Internazionale di Studio e Ricerca		
Responsabile	Rosilda Sammarco		
Contatti	Dott.ssa Rosilda Sammarco e-mail: rosilda.sammarco@poliba.it tel.: +390805962582 Teams: rosilda.sammarco@poliba.it		
	Dott.ssa Antonella Guerra (Collaboratore esterno) e-mail: antonella.guerra@poliba.it tel.: +390805962581 Teams: antonella.guerra@poliba.it		
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, Teams, ufficio su appuntamento		
Modalità per presentare reclamo	e-mail		
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/it/internazionale/studyingpoliba-international-students		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

4.4.2. Programmazione e gestione della mobilità Erasmus degli studenti incoming

PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLA MOBILITÀ ERASMUS DEGLI STUDENTI INCOMING			
Descrizione del servizio	Accettazioni degli studenti a seguito delle nominations ricevute dagli Atenei stranieri, accoglienza, immatricolazione e informazione tramite Welcome Day e canali di comunicazione ufficiali, preparazione e pagamento contratti qualora richiesto (studenti KA171), con registrazione dei dati sulle piattaforme utilizzate per il monitoraggio delle mobilità, gestione in itinere, trasmissione della documentazione finale e chiusura delle attività, contatti con ICT.		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Studenti		
Struttura organizzativa	Settore Internazionalizzazione - Ufficio Mobilità Internazionale di Studio e Ricerca		
Responsabile	Rosilda Sammarco		
Contatti	Dott.ssa Rosilda Sammarco e-mail: rosilda.sammarco@poliba.it tel.: +390805962582 Teams: rosilda.sammarco@poliba.it		
	Dott.ssa Roberta Mascetti e-mail: roberta.mascetti@poliba.it tel.: +390805962227 Teams: roberta.mascetti@poliba.it		
	Dott.ssa Antonella Guerra (Collaboratore esterno) e-mail: antonella.guerra@poliba.it tel.: +390805962581 Teams: antonella.guerra@poliba.it		
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, Teams, ufficio su appuntamento		
Modalità per presentare reclamo	e-mail		
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/it/internazionale/studyingpoliba-international-students		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi)	%	100%

	a normativa / totale prestazioni erogate)			
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

4.4.3. Programmi di mobilità (KA131 UE e KA171 EXTRA UE)

PROGRAMMI DI MOBILITÀ (KA131 UE e KA171 EXTRA UE –STUDENTI, DOCENTI E TAB)	
Descrizione del servizio	Compilazione e stipula di Inter-Institutional Agreements con le Università estere, conoscenza e aggiornamento circa i requisiti, gli obiettivi e le novità di applicazione, gestione e rendicontazione dei Progetti Erasmus+ KA131 e KA171 dell’Azione Chiave 1, contatti con ICT nel supporto tecnico per la digitalizzazione delle procedure di gestione mobilità, preparazione dei bandi destinati a studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo, con differenziazione sulla base delle seguenti attività realizzabili: -Studio (Student mobility for study); -Tirocinio (Student mobility for traineeships); -Insegnamento (Staff Mobility for Teaching); -Formazione (Staff Mobility for Training).
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Studenti, docenti e TAB</i>
Struttura organizzativa	Settore Internazionalizzazione - Ufficio Mobilità Internazionale di Studio e Ricerca
Responsabile	Rosilda Sammarco
Contatti	Dott.ssa Rosilda Sammarco e-mail: rosilda.sammarco@poliba.it tel.: +390805962582 Teams: rosilda.sammarco@poliba.it Dott.ssa Roberta Mascetti e-mail: roberta.mascetti@poliba.it tel.: +390805962227 Teams: roberta.mascetti@poliba.it Dott.ssa Antonella Guerra (Collaboratore esterno) e-mail: antonella.guerra@poliba.it tel.: +390805962581 Teams: antonella.guerra@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, Teams, ufficio su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	e-mail

Dove reperire le informazioni (link utili)	Studying@Poliba - International Students Politecnico di Bari			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3	
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo	5	
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%	
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2023 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

4.4.4. Internazionalizzazione del sistema universitario

INTERNAZIONALIZZAZIONE DEL SISTEMA UNIVERSITARIO	
Descrizione del servizio	-Supporto all'attività di Cooperazione Internazionale anche mediante la gestione di Programmi Internazionali U.E.-MAE-MIUR-CRUI -Predisposizione e gestione degli Inter-Institutional Agreement e Memorandum of Understanding di mobilità
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Atenei stranieri, studenti, docenti e TAB</i>
Struttura organizzativa	Settore Internazionalizzazione - Ufficio Mobilità Internazionale di Studio e Ricerca
Responsabile	Rosilda Sammarco
Contatti	Dott.ssa Rosilda Sammarco e-mail: rosilda.sammarco@poliba.it tel.: +390805962582 Teams: rosilda.sammarco@poliba.it Dott.ssa Antonella Guerra (Collaboratore esterno) e-mail: antonella.guerra@poliba.it tel.: +390805962581 Teams: antonella.guerra@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, Teams, ufficio su appuntamento

Modalità per presentare reclamo	e-mail			
Dove reperire le informazioni (link utili)	Studying@Poliba - International Students Politecnico di Bari			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3	
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo	5	
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%	
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

4.4.5. Bandi interni di promozione della mobilità

BANDI INTERNI DI PROMOZIONE DELLA MOBILITÀ E CURA DELLA GESTIONE DELLA RELATIVA MOBILITÀ DOCENTI E RICERCATORI				
Descrizione del servizio	Preparazione e apertura bandi di mobilità docenza (Staff Mobility for Teaching) e formazione (Staff Mobility for Training) verso Paesi UE (KA131) ed extra-UE (KA171), formazione delle graduatorie, registrazione dei dati sulle piattaforme utilizzate per il monitoraggio delle mobilità, gestione in itinere, chiusura e rendicontazione delle attività.			
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Docenti e ricercatori			
Struttura organizzativa	Settore Internazionalizzazione - Ufficio Mobilità Internazionale di Studio e Ricerca			
Responsabile	Rosilda Sammarco			
Contatti	Dott.ssa Rosilda Sammarco e-mail: rosilda.sammarco@poliba.it tel.: +390805962582 Teams: rosilda.sammarco@poliba.it Dott.ssa Roberta Mascetti e-mail: roberta.mascetti@poliba.it tel.: +390805962227 Teams: roberta.mascetti@poliba.it Dott.ssa Antonella Guerra (Collaboratore esterno)			

	e-mail: antonella.guerra@poliba.it tel.: +390805962581 Teams: antonella.guerra@poliba.it			
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, Teams, ufficio su appuntamento			
Modalità per presentare reclamo	e-mail			
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/it/internazionale/studyingpoliba-international-students			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura		Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero		3
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo		5
Trasparenza	Percentuale di risposta	%		100%
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%		100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

4.4.6. Programmazione delle attività e gestione Visiting Researchers

PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ E GESTIONE VISITING RESEARCHERS				
Descrizione del servizio	-Supporto alla programmazione Visiting Professors e gestione dei Bandi - Supporto alla attività di predisposizione e aggiornamento materiale informativo, brochure e pubblicazioni utili agli studenti incoming e Visiting Professors - Aggiornamento continuo della pagina web del sito istituzionale di Ateneo dedicato alla Internazionalizzazione - Gestione dei rapporti con le Autorità Responsabili dei principali progetti di mobilità internazionale (Agenzia Nazionale Erasmus, MAECI...)			
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Studenti, docenti e ricercatori</i>			
Struttura organizzativa	Settore Internazionalizzazione – Ufficio Visiting Researchers			
Responsabile	Roberta Mascetti			

Contatti	Dott.ssa Roberta Mascetti e-mail: roberta.mascetti@poliba.it tel.: +390805962227 Teams: roberta.mascetti@poliba.it Dott.ssa Stefania Scaramuzzi e-mail: stefania.scaramuzzi@poliba.it tel.: +390805962201 Teams: stefania.scaramuzzi@poliba.it			
Modalità di erogazione/riciesta	e-mail, telefono, Teams, ufficio su appuntamento			
Modalità per presentare reclamo	e-mail			
Dove reperire le informazioni (link utili)	Studying@Poliba - International Students Politecnico di Bari			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura		Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero		3
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo		5
Trasparenza	Percentuale di risposta	%		100%
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%		100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

5. Area dei servizi della Terza Missione



5.1. Trasferimento tecnologico

5.1.1. Supporto alla costituzione e monitoraggio imprese spin-off/start-up e gestione partecipazioni esterne

SUPPORTO ALLA COSTITUZIONE E MONITORAGGIO IMPRESE SPIN-OFF/START-UP E GESTIONE PARTECIPAZIONI ESTERNE	
Descrizione del servizio	- supporto nell'iter di costituzione di spin-off/start-up e assistenza nel business planning; - predisposizione della documentazione propedeutica alla creazione di società; - potenziamento delle capacità tecnologiche e di mercato delle imprese spin-off attive attraverso attività di promozione e divulgazione dei prodotti e servizi realizzati e mediante accordi di partnership tecnologica con centri di ricerca e imprese e di partnership commerciale con soggetti nazionali e internazionali; - gestione dei procedimenti correlati alla costituzione, adesione e partecipazione del Politecnico di Bari ad associazioni, consorzi, società, distretti e altri organismi pubblici e privati; - monitoraggio delle società partecipate dall'Ateneo; - predisposizione del piano annuale di razionalizzazione delle società partecipate dall'Ateneo; - monitoraggio delle azioni di attuazione del piano annuale di razionalizzazione delle società partecipate dall'Ateneo; - gestione delle piattaforme dedicate al monitoraggio delle partecipazioni esterne; - aggiornamento continuo della pagina web del sito istituzionale di Ateneo dedicato alle società partecipate; - monitoraggio degli spin-off del Politecnico di Bari
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>dottorando/a; borsista; assegnista; studente/ssa Master; international student; ricercatori/trici; docenti; comunità e territorio</i>
Struttura organizzativa	Settore Terza Missione, Rapporti con le imprese e Innovazione Ufficio Partecipazioni Esterne
Responsabile	Responsabile Settore: Dott.ssa Lucrezia Cuccovillo e-mail: lucrezia.cuccovillo@poliba.it tel.: 39 0805962539 Teams: lucrezia.cuccovillo@poliba.it Responsabile Ufficio Partecipazioni Esterne: dott.ssa Rita Roberta Lograno
Contatti	Ing. Rita Roberta Lograno e-mail: ritaroberta.lograno@poliba.it tel.: 39 0805962584, Teams: ritaroberta.lograno@poliba.it , Dott.ssa Federica Ciani e-mail: federica.ciani@poliba.it cell: 39 0805962250 Teams: federica.ciani@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento
Modalità per	e-mail

presentare reclamo				
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/sites/default/files/dr_456 del 07_11_2022_pdfa regolamento per la costituzione e partecipazione a spin off del politecnico di bari.pdf https://terzamissione.poliba.it/			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3	
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo	5	
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%	
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

5.1.2. Brevetti e proprietà intellettuale

BREVETTI E PROPRIETÀ INTELLETTUALE	
Descrizione del servizio	- procedure di tutela e gestione della proprietà intellettuale nelle sue varie forme di espressione: brevetto d'invenzione, disegni, modelli industriali e marchi; - ricerche brevettuali di anteriorità volte alla verifica della novità delle invenzioni e monitoraggio degli sviluppi industriali in determinati campi applicativi attraverso il ricorso a banche date specializzate; - supporto amministrativo ed organizzativo alla Commissione Brevetti del Politecnico di Bari; - servizi di consultazione banche dati, reti e piattaforme digitali (Orbit Intelligence, Enterprise Europe Network, KnowledgeShare ecc.); - servizi di Knowledge transfer e di Innovation promotion
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>studente/ssa I e II livello; laureato/a; specializzando/a; dottorando/a; borsista; assegnista; studente/ssa Master; international student; imprese, docenti, ricercatori, Commissioni di Ateneo, enti pubblici e privati, comunità e territorio</i>
Struttura organizzativa	Settore Terza Missione, Rapporti con le imprese e Innovazione Ufficio Valorizzazione della Ricerca e rapporti con le imprese
Responsabile	Lucrezia Cuccovillo
Contatti	Responsabile: Dott.ssa Lucrezia Cuccovillo e-mail: lucrezia.cuccovillo@poliba.it tel.: 39 0805962539 Teams: lucrezia.cuccovillo@poliba.it

	Ing. Rita Roberta Lograno e-mail: ritaroberta.lograno@poliba.it tel.: 39 0805962584, Teams: ritaroberta.lograno@poliba.it , Dott.ssa Federica Ciani e-mail: federica.ciani@poliba.it cell: 39 0805962250 Teams: federica.ciani@poliba.it			
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento			
Modalità per presentare reclamo	e-mail			
Dove reperire le informazioni (link utili)	Politecnico di Bari de' remi facemmo ali (poliba.it)			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3	
Tempestività	Indice di risposta	Giorni lavorativi	5	
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%	
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

5.1.3. Attività di Terza Missione

ATTIVITÀ DI TERZA MISSIONE	
Descrizione del servizio	- monitoraggio continuo delle azioni di TM di Ateneo/Dipartimenti, in stretta interazione con il Settore Eventi e Public Engagement e le strutture Dipartimentali; - supporto alle attività di SUA – RD Terza Missione e VQR Terza Missione; - aggiornamento continuo della pagina web del sito istituzionale di Ateneo dedicato alle attività di TM.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>docenti; ricercatori, dottorandi/e, assegnisti/e di ricerca, imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio</i>

Struttura organizzativa	Settore Terza Missione, Rapporti con le imprese e Innovazione Ufficio Valorizzazione della Ricerca e rapporti con le imprese
Responsabile	Lucrezia Cuccovillo
Contatti	Responsabile: Dott.ssa Lucrezia Cuccovillo e-mail: lucrezia.cuccovillo@poliba.it tel.: 39 0805962539 Teams: lucrezia.cuccovillo@poliba.it Ing. Rita Roberta Lograno e-mail: ritaroberta.lograno@poliba.it tel.: 39 0805962584, Teams: ritaroberta.lograno@poliba.it, Dott.ssa Federica Ciani e-mail: federica.ciani@poliba.it cell: 39 0805962250 Teams: federica.ciani@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	e-mail
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://terzamissione.poliba.it/

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

5.2. Gestione ricerca conto terzi

5.2.1. Convenzioni e accordi in conto terzi e altre forme di collaborazione

CONVENZIONI E ACCORDI IN CONTO TERZI E ALTRE FORME DI COLLABORAZIONE

Descrizione del servizio	- Supporto nella fase di contrattualizzazione degli Accordi per attività commerciale di interesse d'Ateneo e di interesse di più strutture
---------------------------------	--

	- Supporto alla istituzione di Laboratori Pubblico – Privato e Pubblico - Pubblico (contrattualizzazione accordo istitutivo e accordi attuativi); monitoraggio delle attività dei Laboratori - Supporto alla predisposizione e finalizzazione di convenzioni quadro in materia di attività di ricerca di interesse di più strutture - Supporto nella fase di contrattualizzazione degli Accordi ex art. 15 L. 241/90 in materia di attività di ricerca - Elaborazione documenti interni di lavoro per la gestione finanziaria dei contratti per attività commerciale - Supporto ai dipartimenti, alla governance ed ai ricercatori nella attuazione delle misure atte a garantire sicurezza e integrità della ricerca
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Docenti/Ricercatori di Ateneo
Struttura organizzativa	Settore Ricerca e Alta Formazione Ufficio Progetti di Ricerca
Responsabile	Responsabile Settore: Dott.ssa Antonella Palermo e-mail: antonella.palermo@poliba.it tel.: 39 0805962539 Teams: antonella.palermo@poliba.it Responsabile Ufficio Progetti di Ricerca: dott.ssa Antonella Palermo
Contatti	Dott. Rocco Paradiso e-mail: rocco.paradiso@poliba.it tel.: 39 0805962511 Teams: rocco.paradiso@poliba.it Dott.ssa Anna Stefania Pontrelli e-mail: annastefania.pontrelli@poliba.it tel: 39 0805962125 Teams: annastefania.pontrelli@poliba.it Dott.ssa Annarita Savino e-mail: annarita.savino@poliba.it Teams: annarita.savino@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	e-mail
Dove reperire le informazioni (link utili)	www.poliba.it

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi)	%	100%

	a normativa / totale prestazioni erogate)		
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024
Efficacia percepita			2024 Media Atenei GP

5.2.2. Negoziazione di accordi e partnership con imprese, enti di ricerca ed altre organizzazioni

NEGOZIAZIONE DI ACCORDI E PARTNERSHIP CON IMPRESE, ENTI DI RICERCA ED ALTRE ORGANIZZAZIONI AL FINE DI VALORIZZARE IN CHIAVE ECONOMICA I RISULTATI E LE COMPETENZE DELLA RICERCA SCIENTIFICA E TECNOLOGICA SVILUPPATA IN ATENEO	
Descrizione del servizio	- scouting e valutazione di tecnologie, competenze, invenzioni industriali e idee imprenditoriali innovative sviluppate nel Politecnico di Bari potenzialmente meritevoli di sviluppo; - raccolta di specifiche esigenze espresse a livello locale e regionale in termini di ricerca industriale, sviluppo sperimentale e innovazione, da indirizzare ai Dipartimenti interessati; - promozione, valorizzazione e sfruttamento commerciale del portafoglio brevetti di Ateneo mediante negoziazione di contratti di cessione di brevetti, contratti di licenza e accordi di co-sviluppo economico e scientifico; - networking con il mondo industriale finalizzato alla promozione delle tecnologie e del know-how dell'Ateneo e al rafforzamento della collaborazione con le PMI, con i principali attori del territorio e con i grandi gruppi industriali; - organizzazione di incontri con le PMI del territorio finalizzati all'offerta di un servizio gratuito di diagnosi del portafoglio di titoli di proprietà industriale (brevetti, marchi e disegni) e suggerimenti per la loro valorizzazione.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Docenti; ricercatori, imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio</i>
Struttura organizzativa	Settore Terza Missione, Rapporti con le imprese e Innovazione Ufficio Valorizzazione della Ricerca e rapporti con le imprese
Responsabile	Lucrezia Cuccovillo
Contatti	Responsabile: Dott.ssa Lucrezia Cuccovillo e-mail: lucrezia.cuccovillo@poliba.it tel.: 39 0805962539 Teams: lucrezia.cuccovillo@poliba.it Ing. Rita Roberta Lograno e-mail: ritaroberta.lograno@poliba.it tel.: 39 0805962584, Teams: ritaroberta.lograno@poliba.it, Dott.ssa Federica Ciani e-mail: federica.ciani@poliba.it

	cell: 39 0805962250 Teams: federica.ciani@poliba.it			
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento			
Modalità per presentare reclamo	e-mail			
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://terzamissione.poliba.it/			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3	
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo	5	
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%	
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

5.2.3. Gestione di contratti di ricerca

GESTIONE DI CONTRATTI DI RICERCA/COLLABORAZIONE E ACCORDI DI RISERVATEZZA CON IL MONDO IMPRENDITORIALE	
Descrizione del servizio	- Interlocuzioni con il mondo imprenditoriale, redazione dei contratti di ricerca, di collaborazione e degli accordi di riservatezza, formalizzazione degli atti propedeutici alla stipula dei contratti; - negoziazione di accordi e partnership con imprese, enti di ricerca ed altre organizzazioni al fine di valorizzare in chiave economica i risultati e le competenze della ricerca scientifica e tecnologica sviluppata in Ateneo; - negoziazione di accordi con distretti tecnologici e produttivi pugliesi, associazioni di categoria, agenzie regionali, incubatori e altri soggetti che investono nell'innovazione al fine di promuovere il trasferimento tecnologico e i processi di sviluppo economico a livello locale e regionale; - gestione di contratti di ricerca/collaborazione e accordi di riservatezza con il mondo imprenditoriale; - servizi di brokeraggio tecnologico per l'incremento della competitività delle PMI pugliesi sul mercato globale.

A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>dottorando/a; borsista; assegnista; studente/ssa Master; imprese, docenti, ricercatori, commissioni di Ateneo, enti pubblici e privati, comunità e territorio</i>
Struttura organizzativa	Settore Terza Missione, Rapporti con le imprese e Innovazione Ufficio Valorizzazione della Ricerca e rapporti con le imprese
Responsabile	Lucrezia Cuccovillo
Contatti	Responsabile: Dott.ssa Lucrezia Cuccovillo e-mail: lucrezia.cuccovillo@poliba.it tel.: 39 0805962539 Teams: lucrezia.cuccovillo@poliba.it Ing. Rita Roberta Lograno e-mail: ritaroberta.lograno@poliba.it tel.: 39 0805962584, Teams: ritaroberta.lograno@poliba.it, Dott.ssa Federica Ciani e-mail: federica.ciani@poliba.it cell: 39 0805962250 Teams: federica.ciani@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	e-mail
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/it/ricerca/fac-simile-accordi

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

5.2.4. Attività di supporto, consulenza organizzativa e progettuale per la presentazione di progetti a livello locale, nazionale ed internazionale

ATTIVITÀ DI SUPPORTO, CONSULENZA ORGANIZZATIVA E PROGETTUALE PER LA PRESENTAZIONE DI PROGETTI A VALERE SU BANDI COMPETITIVI RIGUARDANTI L'INNOVAZIONE E IL TRASFERIMENTO TECNOLOGICO A LIVELLO LOCALE, NAZIONALE ED INTERNAZIONALE

Descrizione del servizio	- attività di supporto, consulenza organizzativa e progettuale, predisposizione della documentazione propedeutica alla presentazione di progetti a valere su bandi competitivi riguardanti l'innovazione e il trasferimento tecnologico a livello locale, nazionale ed internazionale; - consulenza e formazione sui temi del trasferimento tecnologico, in particolare sulla valorizzazione dei risultati della ricerca scientifica e della Terza Missione e sull'implementazione della cultura imprenditoriale; - newsletter di trasferimento tecnologico e innovazione per aggiornamenti periodici in materia di innovazione, ricerca e opportunità di finanziamento, formazione e sviluppo delle competenze.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Ricercatori/trici; docenti; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio</i>
Struttura organizzativa	Settore Terza Missione, Rapporti con le imprese e Innovazione Ufficio Valorizzazione della Ricerca e rapporti con le imprese
Responsabile	Lucrezia Cuccovillo
Contatti	Responsabile: Dott.ssa Lucrezia Cuccovillo e-mail: lucrezia.cuccovillo@poliba.it tel.: 39 0805962539 Teams: lucrezia.cuccovillo@poliba.it Ing. Rita Roberta Lograno e-mail: ritaroberta.lograno@poliba.it tel.: 39 0805962584, Teams: ritaroberta.lograno@poliba.it Dott.ssa Federica Ciani e-mail: federica.ciani@poliba.it cell: 39 0805962250 Teams: federica.ciani@poliba.it
Modalità di erogazione/richiesta	e-mail, telefono, ufficio su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	e-mail
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://terzamissione.poliba.it/

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	Numero	3
Tempestività	Indice di risposta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Percentuale di risposta	%	100%
Efficacia	Conformità (prestazioni)	%	100%

	erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)		
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024
Efficacia percepita			2024 Media Atenei GP

5.3. Public Engagement

5.3.1. Gestione eventi e merchandising

GESTIONE EVENTI E MERCHANDISING			
Descrizione del servizio		Gestione eventi e merchandising	
A chi è destinato (Utenti del servizio)		Futuro/a studente/ssa e famiglie; studente/ssa I e II livello; laureato/a; specializzando/a; dottorando/a; borsista; assegnista; studente/ssa Master; international studenti; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio; dipendenti	
Struttura organizzativa		Il Settore organizza gli eventi di Ateneo, curandone la comunicazione attraverso risorse interne. Realizza campagne istituzionali e, in collaborazione con le risorse interne, sviluppa tutte le attività di comunicazione istituzionale, predisponendo gli strumenti necessari alla loro promozione. Supporta e attua iniziative progettuali nei settori della Didattica, della Ricerca e della Terza Missione. Cura la creatività e l'identità visiva di iniziative e progetti strategici, producendo i materiali promozionali richiesti. Coordina e realizza rassegne, eventi culturali e scientifici, e iniziative di divulgazione, anche in collaborazione con enti e istituzioni.	
Responsabile		Dott.ssa Rossella Anna Fortunato	
Contatti		0805962566 – rossellaanna.fortunato@poliba.it	
Modalità di erogazione/richiesta		Il servizio descritto è erogato d'ufficio	
Modalità per presentare reclamo		Non applicabile	
Dove reperire le informazioni (link utili)		www.poliba.it	
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero di giorni	In definizione
Tempestività	immediata	Numero di giorni	In definizione

Trasparenza	Pubblicazione sul sito, social, sportello informativo	On/off	In definizione		
Efficacia	Dati statistici sull’attività svolta	Numero di giorni	In definizione		
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI					
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)					
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP	
Efficacia percepita					

5.3.2. Gestione aule di rappresentanza per eventi

GESTIONE AULE DI RAPPRESENTANZA PER EVENTI			
Descrizione del servizio		Supporto amministrativo tecnico e gestionale delle aule di rappresentanza e affidate per realizzazione eventi	
A chi è destinato (Utenti del servizio)		Esterni e personale interno	
Struttura organizzativa		Il Settore fornisce supporto alla gestione degli spazi di Ateneo di rappresentanza del rettorato (strutture e spazi comuni interni ed esterni) e ai suoi utenti, organizzando servizi e forniture per garantire la vivibilità, la sicurezza, la pulizia, necessari per la realizzazione di iniziative interne ed esterne all’Ateneo. Gestisce inoltre le procedure per la concessione di spazi per eventi e iniziative garantendo supporto tecnico e gestionale alle attività	
Responsabile		Dott.ssa Rossella Anna Fortunato	
Contatti		0805962566 – rossellaanna.fortunato@poliba.it	
Modalità di erogazione/richiesta		Il servizio descritto è erogato d’ufficio	
Modalità per presentare reclamo		Non applicabile	
Dove reperire le informazioni (link utili)		www.poliba.it	
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero di giorni	In definizione
Tempestività	Immediata	Numero di giorni	In definizione
Trasparenza	Mail, telefono e sito	On/off	In definizione
Efficacia	Dati statistici sull’attività svolta	Numero di giorni	In definizione
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

6. Area dei servizi del Sistema Museale e Bibliotecario di Ateneo



6.1. Gestione risorse online e digitali

6.1.1. Accesso alle risorse elettroniche

ACCESSO ALLE RISORSE ELETTRONICHE			
Descrizione del servizio	Accesso alle collezioni elettroniche a supporto delle esigenze di studio e di ricerca dell'utenza: le raccolte comprendono banche dati specialistiche, ejournal e ebook dei maggiori editori accademici e delle società di ricerca, selezionati a copertura delle aree disciplinari rappresentate in Ateneo.		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Utenti istituzionali (<i>student* I e II livello; specializzand*; dottorand*; borsista; assegnista; student* Master; docenti, personale TAB</i>): modalità "on campus" e "off campus". Utenti esterni (<i>visiting professor, Futuro student*; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio</i>): modalità "on campus".		
Struttura organizzativa	Ufficio Biblioteca Digitale		
Responsabile	Giuseppina Stea		
Contatti	biblioteca.digitale@poliba.it		
Modalità di erogazione/richest a	Accesso da PolibSearch, discovery tool delle risorse bibliografiche dello SBA: https://poliba.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=39PBA_INST:39PBA Dopo aver effettuato la ricerca, applicare dal menu a sinistra il filtro "Disponibilità" > "disponibile online". Consultazione diretta "on campus" oppure, previa autenticazione con le credenziali istituzionali (modalità "off campus"). È attiva una casella di assistenza: biblioteca.digitale@poliba.it . Le condizioni di accesso ad alcune risorse possono variare a seconda delle modalità di fruizione e delle soluzioni tecniche adottate dall'editore/fornitore.		
Modalità per presentare reclamo	Attraverso form online, raggiungibile dal sito SBA: Suggerimenti e segnalazioni Attraverso e-mail: biblioteca.digitale@poliba.it		
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/biblioteca-digitale		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Numero di canali disponibili	Numero canali	2 (discovery tool PolibSearch e pagina web dedicata alle risorse)
Tempestività	Tempo di attivazione delle risorse su discovery tool	Numero massimo di giorni lavorativi	Massimo 5 giorni lavorativi
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Pubblicazione delle informazioni del servizio tramite pagina web dedicata	si
Efficacia	% di risorse accessibili	%	100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

6.1.2. Postazioni internet

Postazioni internet	
Descrizione del servizio	Il servizio è riservato agli utenti delle biblioteche e consente l'accesso ad Internet attraverso personal computer messi a disposizione dalle Biblioteche, esclusivamente per finalità di ricerca, di studio e consultazione di tutte le risorse digitali.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Utenti interni: student* I° e II° livello; laureat*; student* Master; international student; specializzand*; dottorand*; borsista; assegnista; ricercatore; docente; personale TAB.</i> <i>Utenti esterni: futuro student*; visiting professor; imprese, enti pubblici e privati; comunità e territorio.</i>
Struttura organizzativa	Ufficio Biblioteche e Servizi
Responsabile	Giulia Ranieri
Contatti	Biblioteca PoliLibrary Orario di apertura: da lunedì a venerdì: 9,00/21,30 Sabato: 9,00/13,30 polilibrary@poliba.it Front-office: tel. 0805963005 – 3006 Biblioteca Michele Brucoli Orario di apertura: da lunedì a venerdì: 9,00/20,00 biblio.ing@poliba.it Front-office: tel. 0805963029 Biblioteca Marcus Vitruvius Pollio Orario di apertura: da lunedì a venerdì: 9,00/19,30 biblio.architettura@poliba.it Front-office: tel. 0805963578 Biblioteca Magna Grecia (Taranto) Orario di apertura: lunedì, mercoledì e venerdì: 9,00/13,00 Martedì e giovedì: 9,00/ 16,30 bibliomagnagrecia@poliba.it tel. 0994733208 (int. 4208)
Modalità di erogazione/richiesta	Per accedere al servizio è necessario essere registrati al Sistema Bibliotecario di Ateneo, esibire un documento di identità e compilare un apposito registro. In PoliLibrary, inoltre, è necessario prenotare la postazione mediante apposito applicativo, accessibile dal sito SBA, sino ad esaurimento posti.
Modalità per presentare reclamo	Attraverso form online, raggiungibile dal sito SBA: Suggerimenti e segnalazioni Attraverso e-mail: Biblioteca PoliLibrary polilibrary@poliba.it Biblioteca Michele Brucoli

	biblio.ing@poliba.it Biblioteca Marcus Vitruvius Pollio biblio.architettura@poliba.it Biblioteca Magna Grecia (Taranto) bibliomagnagrecia@poliba.it			
Dove reperire le informazioni (link utili)	Postazioni internet Politecnico di Bari			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Canali disponibili (prenotazione posto)	Numero canali	2 canali (sito SBA e front-office)	
	Numero ore di apertura (accesso in biblioteca)	Numero ore apertura	Ore di apertura: - Biblioteca PoliLibrary (67/settimana) - Biblioteca Michele Brucoli (55/settimana) - Biblioteca Marcus Vitruvius Pollio (52,5/settimana) - Biblioteca Magna Grecia (27/settimana)	
Tempestività	Tempo massimo di erogazione della prestazione mediante applicativo	Minuti	1	
	Tempo massimo di erogazione della prestazione al front-office	Minuti	5	
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Pubblicazione delle informazioni del servizio sul sito SBA	Sì	
Efficacia	Percentuale di evasione	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

6.2. Gestione patrimonio cartaceo

6.2.1. Consultazione e prestito

CONSULTAZIONE E PRESTITO	
Descrizione del servizio	Fruizione in sede (consultazione) e fuori sede (prestito) del patrimonio bibliografico cartaceo posseduto dalle biblioteche d'Ateneo.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Futuro studente; studente I°e II° livello; laureato; studente Master; international student; specializzando; dottorando; borsista; assegnista; ricercatore; docente; personale TAB; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio.
Struttura organizzativa	Ufficio Biblioteche e Servizi
Responsabile	Giulia Ranieri
Contatti	Biblioteca PoliLibrary Orario di apertura: da lunedì a venerdì: 9,00/20,00 Sabato: 9,00/13,30 polilibrary@poliba.it Front-office: tel. 0805963005 – 3006 Biblioteca Michele Brucoli Orario di apertura: da lunedì a venerdì: 9,00/20,00 biblio.ing@poliba.it Front-office: tel. 0805963029 Biblioteca Marcus Vitruvius Pollio Orario di apertura: da lunedì a venerdì: 9,00/19,30 biblio.architettura@poliba.it Front-office: tel. 0805963578 Biblioteca Magna Grecia (Taranto) Orario di apertura: lunedì, mercoledì e venerdì: 9,00/13,00 Martedì e giovedì: 9,00/ 16,30 bibliomagnagrecia@poliba.it tel. 0994733208 (int. 4208)
Modalità di erogazione/richiesta	Consultazione: nelle biblioteche PoliLibrary e Marcus Vitruvius Pollio, a scaffale aperto, l'utente prenota il posto in sala e consulta liberamente il patrimonio bibliografico. Nelle biblioteche Michele Brucoli e Magna Grecia, a scaffale chiuso, l'utente prenota il posto in sala e richiede il materiale al front-office. Per il materiale depositato a magazzino è necessario prenotare la risorsa tramite PolibSearch, autenticandosi con le proprie credenziali. Il materiale prenotato sarà disponibile al front-office il giorno successivo. Prestito: si effettua tramite operatore. Nelle biblioteche PoliLibrary e Marcus Vitruvius Pollio si effettua anche tramite postazioni di auto prestito, che consentono agli utenti di procedere in autonomia. Per il materiale depositato a magazzino è necessario prenotare la risorsa tramite PolibSearch, autenticandosi con le proprie credenziali. Il materiale prenotato sarà disponibile al front-office il giorno successivo.
Modalità per presentare reclamo	Attraverso e-mail della biblioteca di riferimento: Biblioteca PoliLibrary

	polilibrary@poliba.it Biblioteca Michele Brucoli biblio.ing@poliba.it Biblioteca Marcus Vitruvius Pollio biblio.architettura@poliba.it Biblioteca Magna Grecia (Taranto) bibliomagnagrecia@poliba.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/it/sba/sba-sistema-bibliotecario-di-ateneo

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili	Numero canali	2 canali (operatore al front-office, in autonomia)
	Numero ore di apertura	Numero ore apertura	Ore di apertura: - Biblioteca PoliLibrary (59,5/settimana) - Biblioteca Michele Brucoli (55/settimana) - Biblioteca Marcus Vitruvius Pollio (52,5/settimana) - Biblioteca Magna Grecia (27/settimana)
Tempestività	Tempo massimo di attesa per l'erogazione del prestito del materiale collocato in biblioteca	minuti	5
	Tempo massimo di attesa per la consultazione/prestito del materiale collocato a magazzino	giorni lavorativi	1
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Pubblicazione delle informazioni del servizio mediante pagina web	Sì
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

6.2.2. Fornitura di documenti (attivo-passivo)

FORNITURA DI DOCUMENTI – DOCUMENT DELIVERY (ATTIVO-PASSIVO)	
Descrizione del servizio	Reperimento presso altre biblioteche nazionali dei documenti non presenti nelle collezioni cartacee o digitali dell'Ateneo (attivo); invio ad altre biblioteche dei documenti inclusi nelle collezioni dell'Ateneo nel rispetto delle licenze editoriali (passivo).
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Futuro student*; student* I° e II° livello; laureat*; student* Master; international student; specializzand*; dottorand*; borsista; assegnista; ricercatore; docente; personale TAB; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio (attivo); personale di altre biblioteche (passivo)</i>
Struttura organizzativa	Ufficio Biblioteche e servizi; Ufficio Biblioteca Digitale
Responsabile	Giulia Ranieri; Giuseppina Stea
Contatti	Biblioteca PoliLibrary polilibrary@poliba.it Biblioteca Michele Brucoli biblio.ing@poliba.it Biblioteca Marcus Vitruvius Pollio biblio.architettura@poliba.it Biblioteca Magna Grecia (Taranto) bibliomagnagrecia@poliba.it Biblioteca digitale Biblioteca.digitale@poliba.it
Modalità di erogazione/richesta	D.D. attivo: le richieste possono essere inoltrate tramite form online https://www.poliba.it/it/node/9412/ D.D. passivo: le richieste possono essere inoltrate tramite e-mail e dal catalogo Acnp tramite ACNPDoc
Modalità per presentare reclamo	Attraverso form online, raggiungibile dal sito SBA: Suggerimenti e segnalazioni Attraverso e-mail: Biblioteca PoliLibrary polilibrary@poliba.it Biblioteca Michele Brucoli biblio.ing@poliba.it Biblioteca Marcus Vitruvius Pollio

	biblio.architettura@poliba.it Biblioteca Magna Grecia (Taranto) bibliomagnagrecia@poliba.it Biblioteca digitale biblioteca.digitale@poliba.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/it/sba/document-delivery-dd

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili	Numero canali	Attivo n. 2 (form online; PolibSearch- Discovery tool) Passivo n. 2 (e-mail e Acnpdoc)
Tempestività	Tempo massimo di erogazione della prestazione	giorni lavorativi	3 giorni lavorativi
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Pubblicazione delle informazioni del servizio tramite pagina web dedicata e su AcnpSearch	sì
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

6.3. Gestione attività di supporto alla biblioteca e back office

6.3.1. Helpdesk Iris

HELPDESK IRIS	
Descrizione del servizio	Supporto nella pubblicazione, disseminazione e valorizzazione della produzione accademica dell'Ateneo; revisione e validazione dei metadati nel Catalogo IRIS.
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi, personale Tab.</i>
Struttura organizzativa	<i>Ufficio servizi digitali per la ricerca e la terza missione; Ufficio biblioteca digitale</i>
Responsabile	Carlo Giansante; Giuseppina Stea
Contatti	helpdeskiris@poliba.it

Modalità di erogazione/richiesta	Si accede al servizio inviando una e-mail a: helpdeskiris@poliba.it			
Modalità per presentare reclamo	helpdeskiris@poliba.it			
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/it/biblioteca-digitale/servizi https://iris.poliba.it/ https://www.poliba.it/it/ricerca/catalogo-della-ricerca-di-ateneo			
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato	
Accessibilità	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	1 (e-mail)	
Tempestività	Tempo medio di erogazione della prestazione	Giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Pubblicazione delle informazioni del servizio tramite pagina web dedicata	sì	
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

6.4. Gestione front-office biblioteche

6.4.1. Accesso e prenotazione posti

ACCESSO E PRENOTAZIONE POSTI				
Descrizione del servizio	È volto a garantire l'accesso agli spazi, alle risorse bibliografiche e ai servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo mediante la prenotazione del posto in sala.			
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Utenti interni: student* I° e II° livello; laureat*; student* Master; international student; specializzand*; dottorand*; borsista; assegnista; ricercatore; docente; personale TAB.</i> <i>Utenti esterni: futuro student*; visiting professor; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio.</i>			
Struttura organizzativa	Ufficio Biblioteche e Servizi			
Responsabile	Giulia Ranieri			
Contatti	Biblioteca PoliLibrary Orario di apertura: da lunedì a venerdì: 9,00/21,30 Sabato: 9,00/13,30 polilibrary@poliba.it Front-office: tel. 0805963005 – 3006			

	Biblioteca Michele Brucoli Orario di apertura: da lunedì a venerdì: 9,00/20,00 biblio.ing@poliba.it Front-office: tel. 0805963029 Biblioteca Marcus Vitruvius Pollio Orario di apertura: da lunedì a venerdì: 9,00/19,30 biblio.architettura@poliba.it Front-office: tel. 0805963578 Biblioteca Magna Grecia (Taranto) Orario di apertura: lunedì, mercoledì e venerdì: 9,00/13,00 Martedì e giovedì: 9,00/ 16,30 bibliomagnagrecia@poliba.it tel. 0994733208 (int. 4208)		
Modalità di erogazione/riciesta	Per accedere alle biblioteche è necessario essere registrati al Sistema Bibliotecario di Ateneo. Gli utenti interni sono automaticamente registrati, quelli esterni devono registrarsi tramite un form online, raggiungibile dal sito SBA. La prenotazione del posto in sala si effettua mediante apposito applicativo, accessibile dal sito SBA, sino ad esaurimento posti. L'utente, inoltre, conferma la propria prenotazione al front-office. Per l'accesso alle biblioteche PoliLibrary e Marcus Vitruvius Pollio, dotate di tornelli, è necessario essere muniti di CIE e/o tessera sanitaria.		
Modalità per presentare reclamo	Attraverso form online, raggiungibile dal sito SBA: Suggerimenti e segnalazioni Attraverso e-mail della biblioteca di riferimento: PoliLibrary polilibrary@poliba.it Michele Brucoli biblio.ing@poliba.it Marcus Vitruvius Pollio biblio.architettura@poliba.it Magna Grecia (Taranto) bibliomagnagrecia@poliba.it		
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/it/sba/sba-sistema-bibliotecario-di-ateneo		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili (prenotazione posto)	Numero canali	1 canale (sito SBA)
	Numero ore di apertura (accesso in biblioteca)	Numero ore apertura	Ore di apertura: - Biblioteca PoliLibrary (67/settimana)

			- Biblioteca Michele Brucoli (55/settimana) - Biblioteca Marcus Vitruvius Pollio (52,5/settimana) - Biblioteca Magna Grecia (27/settimana)
Tempestività	Tempo massimo di erogazione della prestazione	Conferma immediata della prenotazione mediante applicativo	Sì
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Pubblicazione delle informazioni del servizio sul sito SBA	Sì
Efficacia	Percentuale di evasione	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)

Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

6.4.2. Chiedi al bibliotecario

CHIEDI AL BIBLIOTECARIO			
Descrizione del servizio	Reference online che risponde a quesiti di natura bibliografica, informazioni sull'uso delle banche dati, e-journal, e-book, norme e leggi. Il servizio integra ed arricchisce il reference in biblioteca.		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Futuro studente e famiglie; studente I° e II° livello; laureato; specializzando; dottorando; borsista; assegnista; studente Master; ricercatori docenti; personale Tab; international student; visiting professor; imprese, enti pubblici e privati; comunità e territorio.		
Struttura organizzativa	Ufficio Biblioteca Digitale		
Responsabile	Giuseppina Stea		
Contatti	biblioteca.digitale@poliba.it		
Modalità di erogazione/richiesta	Compilazione Form online . Il servizio risponde entro tre giorni lavorativi.		
Modalità per presentare reclamo	biblioteca.digitale@poliba.it		
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/it/sba/chiedi-al-bibliotecario		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Numero di canali disponibili	numero canali	2 (form online; PolibSearch- Discovery tool)

Tempestività	Tempo massimo di erogazione della prestazione	giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Pubblicazione delle informazioni del servizio tramite pagina web dedicata	si	
Efficacia	% di evasione di richieste	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

6.4.3. Formazione utenti

FORMAZIONE UTENTI			
Descrizione del servizio	Offre corsi di formazione sui metodi e sugli strumenti necessari per effettuare una ricerca bibliografica.		
A chi è destinato (Utenti del servizio)	Student* I° e II° livello; laureat*; student* Master; specializzand*; dottorand*; comunità e territorio.		
Struttura organizzativa	Ufficio Biblioteche e Servizi		
Responsabile	Giulia Ranieri		
Contatti	Biblioteca PoliLibrary Orario di apertura: da lunedì a venerdì: 9,00/21,30 Sabato: 9,00/13,30 polilibrary@poliba.it Front-office: tel. 0805963005 – 3006		
Modalità di erogazione/richiesta	Per accedere al servizio è necessaria la prenotazione al corso che si effettua mediante apposito applicativo, accessibile dal sito SBA, entro 2 giorni dalla data scelta, sino ad esaurimento posti. L'utente riceve una mail di conferma, validata al front-office il giorno del corso.		
Modalità per presentare reclamo	Attraverso form online, raggiungibile dal sito SBA: Suggerimenti e segnalazioni Attraverso e-mail: Biblioteca PoliLibrary polilibrary@poliba.it		
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/it/sba/sba-sistema-bibliotecario-di-ateneo		
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili	Numero canali	1 canale (sito SBA)

Tempestività	Tempo massimo di risposta alla richiesta di prenotazione	Tempi di conferma	Immediato
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Pubblicazione delle informazioni del servizio mediante sito SBA	Sì
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste	%	100%
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024
Efficacia percepita			2024 Media Atenei GP

6.4.4. Reference (consulenza agli utenti)

REFERENCE (CONSULENZA AGLI UTENTI)	
Descrizione del servizio	Supporto all'utilizzo dei servizi e degli strumenti di ricerca - PolibSearch , banche dati, motori di ricerca - (reference di base). Assistenza per lo svolgimento di ricerche bibliografiche (reference avanzato).
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Student* I° e II° livello; laureat*; student* Master; international student; specializzand*; dottorand*; borsista; assegnista; ricercatore; docente; personale TAB; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio.</i>
Struttura organizzativa	Ufficio Biblioteche e Servizi
Responsabile	Giulia Ranieri
Contatti	Biblioteca PoliLibrary Orario di apertura: da lunedì a venerdì: 9,00/21,30 Sabato: 9,00/13,30 polilibrary@poliba.it Front-office: tel. 0805963005 – 3006 Biblioteca Michele Brucoli Orario di apertura: da lunedì a venerdì: 9,00/20,00 biblio.ing@poliba.it Front-office: tel. 0805963029 Biblioteca Marcus Vitruvius Pollio Orario di apertura: da lunedì a venerdì: 9,00/19,30 biblio.architettura@poliba.it Front-office: tel. 0805963578 Biblioteca Magna Grecia (Taranto) Orario di apertura: lunedì, mercoledì e venerdì: 9,00/13,00 Martedì e giovedì: 9,00/ 16,30 bibliomagnagrecia@poliba.it tel. 0994733208 (int. 4208)

Modalità di erogazione/richesta	Reference di base: l'utente può richiedere informazioni di base sull'organizzazione delle biblioteche, sui servizi e sulla ricerca bibliografica al front-office. Reference avanzato: l'utente può richiedere supporto per le attività di ricerca bibliografica e documentale più complesse al front-office o su appuntamento.
Modalità per presentare reclamo	Attraverso form online, raggiungibile dal sito SBA: Suggerimenti e segnalazioni Attraverso e-mail: Biblioteca PoliLibrary polilibrary@poliba.it Biblioteca Michele Brucoli biblio.ing@poliba.it Biblioteca Marcus Vitruvius Pollio biblio.architettura@poliba.it Biblioteca Magna Grecia (Taranto) bibliomagnagrecia@poliba.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	https://www.poliba.it/it/sba/sba-sistema-bibliotecario-di-ateneo

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili	Numero canali	3 canali (front-office, telefono, e-mail)
	Numero ore di apertura	Numero ore apertura	Ore di apertura: - Biblioteca PoliLibrary (67/settimana) - Biblioteca Michele Brucoli (55/settimana) - Biblioteca Marcus Vitruvius Pollio (52,5/settimana) - Biblioteca Magna Grecia (27/settimana)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste del servizio in presenza	Minuti	5
	Tempo medio di risposta alle richieste di appuntamento	Giorni lavorativi	1
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Pubblicazione delle informazioni del servizio mediante sito SBA	Sì
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

6.4.5. Copie e stampe

Copie e stampe	
Descrizione del servizio	Il servizio assicura agli utenti la possibilità di effettuare stampe e copie di materiale bibliografico, ad eccezione di quello raro, di pregio o deteriorabile, per esigenze di ricerca e di studio, nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore (Legge 22 aprile 1941 n. 633 e successive modifiche).
A chi è destinato (Utenti del servizio)	<i>Futuro student*; student* I° e II° livello; laureat*; student* Master; international student; specializzand*; dottorand*; borsista; assegnista; ricercatore; docente; personale TAB; imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio.</i>
Struttura organizzativa	Ufficio Biblioteche e Servizi
Responsabile	Giulia Ranieri
Contatti	Biblioteca Michele Brucoli Orario di apertura: da lunedì a venerdì: 9,00/20,00 biblio.ing@poliba.it Front-office: tel. 0805963029
Modalità di erogazione/richiesta	Presso la Biblioteca "Michele Brucoli", sono a disposizione degli utenti macchine fotocopiatrici self-service, utilizzabili previo acquisto di una scheda magnetica.
Modalità per presentare reclamo	Attraverso form online, raggiungibile dal sito SBA: Suggerimenti e segnalazioni Attraverso e-mail: Biblioteca Michele Brucoli biblio.ing@poliba.it
Dove reperire le informazioni (link utili)	Copie e stampe Politecnico di Bari

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Dimensioni (*)	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili	Numero canali	1 canale (in autonomia)
	Numero ore di apertura	Numero ore apertura	Ore di apertura: Biblioteca Michele Brucoli (55/settimana)
Tempestività	Tempo massimo di attesa per l'erogazione del servizio	minuti	5

Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Pubblicazione delle informazioni del servizio mediante pagina web	Sì	
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste	%	100%	
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Rilevazione di Customer Satisfaction (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	Indicatore	2023	2024	2024 Media Atenei GP
Efficacia percepita				

Finito di stampare in Ottobre 2025

Redazione e progetto grafico

Michele De Nicolò, PhD

Fotografie

Politecnico di Bari

Copyright

Politecnico di Bari

Tutti i diritti sono riservati





Politecnico di Bari

