

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area Gestione carriere	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Gestione della carriera di tutto il personale tecnico-amministrativo;
Principali caratteristiche del servizio	Predisposizione atti per la gestione delle carriere del personale tecnico amministrativo e dirigenti
Modalità di erogazione del servizio	Gestione e assistenza diretta, telefonica, via e-mail, via web.
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/risorse-umane/macroarea2/carriere/modulistica
Eventuali costi a carico dell'utente	tempo massimo che intercorre tra la richiesta e la comunicazione della spesa eventuale
Tipologia di utenza	utenti interni
Responsabile del servizio	Maria Antonietta Guerrieri

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici (8,30 - 13,30 / 15,00 17,00 lunedì e martedì)	ore lavorative/ore di apertura al pubblico *100	80%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito web sulla modulistica da utilizzare. Informazioni telefoniche, via e-mail e fax.	Numero totale servizi-informazioni richiesti/Numero totale di servizi-informazioni erogati *100	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio-informazione		30gg.
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i servizi	giorni necessari per l'aggiornamento del web	15gg.
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto		15gg.
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica per l'erogazione di determinati servizi/informazioni anche pr via telematica (e-mail, fax, telefono)		15gg.
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza delle prestazioni erogate.	Numero di pratiche pervenute/numero di pratiche evase/ *100	90%
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate.	Numero di pratiche evase senza altri interventi dell'utenza /numero di pratiche evase *100	90%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' (http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf) B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO non disponibili
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Non disponibili
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-drue/questionario-area-gestione-carriere