

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Servizio Elaborazione dati	Indicazioni Generali
Denominazione del servizio	Servizio elaborazione dati
Principali caratteristiche del servizio	Tenuta e aggiornamento della banca dati dell'organico del personale tecnico-amministrativo, anche con riferimento all'organigramma; elaborazione delle informazioni gestite ai fini della estrazione di report .
Modalità di erogazione del servizio	Gestione e assistenza diretta, telefonica, via e-mail, via web
Modulistica	http://trasparenza.ict.uniba.it/personale/compilazione-curricula/curriculum_vitae.doc
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessun costo previsto
Tipologia di utenza	Utenti interni e titolari di posizioni organizzative
Responsabile del servizio	Adele Rita Donofrio

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio dalle ore 8.30 alle 13.30 e dalle 15.00 alle 17.00 del lunedì e martedì		100%
	Accessibilità multicanale	Posta elettronica, telefono, fax, lettera		100%
Tempestività	Tempestività	Periodo intercorso fra la richiesta e l'erogazione del servizio- informazione richiesta		100%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	pubblicazione sul sito web dei curricula dei titolari di posizioni organizzative		100%
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni		10 giorni
	Tempi di risposta			90%
Efficacia	Affidabilità	pertinenza del servizio erogato		100%
	Compiutezza	esaustività delle prestazioni erogate		100%

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 disponibile
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Non presente