

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area Reclutamento	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Servizio per l'ammissione ai corsi di studio a numero programmato.
Principali caratteristiche del servizio	Gestione delle procedure di reclutamento e organizzazione delle selezioni.
Modalità di erogazione del servizio	Gestione e assistenza diretta, telefonica, via e-mail, via web e sportello.
Modulistica	modulistica presente sul sito web
Eventuali costi a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti eventuali spese a carico dell'utente per l'erogazione di determinati servizi.
Tipologia di utenza	Utenti esterni
Responsabile del servizio	Piccininni Vincenzo

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero settimanale di giornate lavorative con apertura all'utenza/Numero totale settimanale di giornate lavorative.	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) sullo stato delle varie procedure concorsuali, sui servizi-informazioni offerti all'utenza, sulla modulistica da utilizzare, sulle richieste da inviare tramite e-mail, fax e telefono.	Numero totale di servizi-informazioni erogati/Numero totale servizi-informazioni richiesti via web, fax e telefono.	88%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio-informazione richiesta.	Numero di servizi-informazioni forniti entro il tempo massimo/Numero totale delle richieste pervenute	86%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web degli atti concorsuali.	Numero di atti concorsuali pubblicati sul sito web/ Numero atti concorsuali emanati.	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Numero massimo di giorni necessari all'aggiornamento del sito web.	5
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica per l'erogazione di determinati servizi/informazioni per via telematica (e-mail, fax, telefono).	Numero dei servizi/informazioni erogati anche per via telematica / Numero delle richieste di servizi/informazioni richieste anche per via telematica.	90%
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero totale di servizi-informazioni forniti entro il tempo massimo/Numero totale dei servizi-informazioni richiesti. Numero totale di atti pubblicati sul sito web/Numero totale di atti emanati.	93%
	Compiutezza	Esaustività delle prestazioni erogate.	Numero totale di servizi-informazioni forniti/Numero totale dei servizi-informazioni richiesti. Numero totale di atti pubblicati sul sito web/Numero totale di atti emanati.	94%

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 http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/area-reclutamento