



Dipartimento	DIPARTIMENTO GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE
Unità organizzativa responsabile	AREA RETRIBUZIONI E COMPENSI AL PERSONALE
Denominazione del servizio	GESTIONE RETRIBUZIONI DEL PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO
Codice del servizio	SERV_DGRF_08
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio gestisce tutte le variazioni individuali (progress. di carriera, ricostruzioni di carriera, modalità di riscossione, attivazione o revocche deleghe sindacali, cessioni del quinto e prestiti, pignoramenti ecc.) finalizzate alla elaborazione dei dati e alla predisposizione delle liquidazioni riferite alle retribuzioni fondamentali del personale strutturato Tecnico Amministrativo, nonché, al complesso delle attività connesse.
Destinatari	Utenti Interni ed Esterni, Dipartimenti di ricerca e didattica, altre Università, altri Enti (Mef, Miur, ecc.)
Responsabile	http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area2
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1
Giorni e orari di apertura degli uffici	da Lunedì a Venerdì 8,30 - 13,00 Lunedì e Mercoledì 15,00 - 17,00
Eventuali costi a carico dell'utente	-
Modulistica	-
Maggiori informazione (link utili)	-

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	1) numero di giornate di apertura al pubblico; 2) numeri di canali attivati per l'accesso al servizio tramite (e-mail, fax, telefono)	ORE /NUMERO CANALI ACCESSO AL SERVIZIO	/	> 10 / 5
Tempestività	Limite massimo temporale, entro il quale predisporre la liquidazione mensile della retribuzione e successivo invio flusso stipend.	GIORNI	/	20
Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate	/	≥ 7
Efficacia	Numero pratiche perfezionate su numero pratiche liquidate	%	/	90
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/			