



Dipartimento	DIPARTIMENTO GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE		
Unità organizzativa responsabile	AREA RETRIBUZIONI E COMPENSI AL PERSONALE		
Denominazione del servizio	GESTIONE DEL TRATTAMENTO ACCESSORIO INERENTE IL PERSONALE UNIVERSITARIO DOCENTE E NON DOCENTE STRUTTURATO		
Codice del servizio	SERV_DGRF_09		
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio gestisce tutte le componenti retributive accessorie (compensi incarichi aggiuntivi, compensi straordinario, insegnamenti, gettoni presenza, indennità di carica, ecc...) non rientranti nell'ambito del trattamento stipendiale fondamentale riferito a tutto il personale universitario strutturato Docente e Tecnico Amministrativo, finalizzate alla elaborazione dei dati e alla predisposizione delle liquidazioni dei compensi, nonché 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 DI 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/@_			