



<b>Dipartimento</b>	DIPARTIMENTO GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA RETRIBUZIONI E COMPENSI AL PERSONALE
<b>Denominazione del servizio</b>	GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI INERENTE IL PERSONALE A TEMPO DETERMINATO E DEL PERSONALE ESTERNO
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DGRF_10
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio gestisce tutte le componenti retributive fondamentali e accessorie riferito al Personale a Tempo Determinato (Lettori, Operai Agricoli, Personale Tecnico Amm. A Tempo Determinato ecc..) e Personale Esterno ( Contrattisti, Docenti di altre Università ecc..) finalizzate alla elaborazioni dei dati e alla predisposizione delle liquidazioni riferite alle retribuzioni del personale a tempo determinato e del personale esterno, nonché, al complesso delle attività connesse.
<b>Destinatari</b>	Utenti Interni ed Esterni, Dipartimenti di ricerca e didattica, altre Università, altri Enti (Mef, Miur, ecc.)
<b>Responsabile</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area2">http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area2</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	da Lunedì a Venerdì 8,30 - 13,00 Lunedì e Mercoledì 15,00 - 17,00
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	-
<b>Modulistica</b>	-
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	-

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 di accesso	ORE / NUMERO CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO	/	> 10 / 7
Tempestività	Limite massimo temporale, entro il quale predisporre la liquidazione	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

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>