

| | |
|---|--|
| Dipartimento | GESTIONE RISORSE FINANZIARIE |
| Unità organizzativa responsabile | AREA FISCALE, TRIBUTARIA E RAPPORTI CON L'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA |
| Denominazione del servizio | Servizio liquidazione competenze personale conferito in convenzione con l'Azienda Ospedaliero/Universitaria |
| Codice del servizio | SERV_DGRF_13 |
| Principali caratteristiche del servizio | Liquidazione e rendicontazione periodica delle competenze retributive D.P.R. n. 761/79 e D.Lgs. 517/1999, turni di reperibilità, guardie ed indennità accessorie al personale conferito in convenzione con l'Azienda Ospedaliero/Universitaria; certificazione delle integrazioni ospedaliere corrisposte per la valutabilità ai fini del trattamento di quiescenza. |
| Destinatari | UTENZA INTERNA ED ESTERNA: Personale Dipendente, Dip. Risorse Umane ed Organizzazione, Istituti Previdenziali, Azienda Ospedaliero/Universitaria, Regione Puglia, ASL. |
| Responsabile | http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area3 |
| A chi/dove/come rivolgersi | http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area3 |
| Giorni e orari di apertura degli uffici | dal lunedì al venerdì 8,30 - 13,30 lunedì e mercoledì 15,00 - 16,30 |
| Eventuali costi a carico dell'utente | NESSUNO |
| Modulistica | - |
| Maggiori informazione (link utili) | - |

| Dimensioni della qualità | Indicatori | unità di misura/formula di calcolo | Valore di partenza | Target |
|--|---|--|--------------------|---------------|
| | | | 2013 | 2014 |
| Accessibilità | 1) numeri di giornate di apertura al pubblico; 2) numeri di canali attivati per l'accesso al servizio tramite (e-mail, fax, telefono, web) | 1) numero di giornate lavorative settimanali di apertura al pubblico effettuate/ numero totale giornate lavorative settimanali; 2) Numero di canali attivati per l'accesso al servizio | - | 1) 87% 2) ≥ 4 |
| Tempestività | Servizio espletato entro il giorno 12 di ogni mese ed entro trenta giorni dalla ricezione della richiesta di prospetti e certificazioni | numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto/ Numero totale | - | 98% |
| 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 | Conformità del servizio rispetto alle richieste | Richieste evase/totali richieste | - | 95% |
| Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore | Sistemi 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/ | | | |