



<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 DEL TRATTAMENTO ACCESSORIO INERENTE IL PERSONALE UNIVERSITARIO DOCENTE E NON DOCENTE STRUTTURATO		
<b>Codice del servizio</b>	SERV DGRF 09		
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	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.		
<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/area">http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area</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	Target 2014
<b>Accessibilità</b>	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 /
<b>Tempestività</b>	Limite massimo temporale, entro il quale predisporre la liquidazione mensile della retribuzione e successivo invio flusso stipend.	GIORNI	20
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	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>	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale		
<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>		

