

Dipartimento	DIPARTIMENTO GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE
Unità organizzativa responsabile	AREA RETRIBUZIONI E COMPENSI AL PERSONALE
Denominazione del servizio	GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI INERENTE IL PERSONALE A TEMPO DETERMINATO E DEL PERSONALE ESTERNO
Codice del servizio	SERV_DGRF_10
Principali caratteristiche del servizio	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.
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/area
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	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	1) numero di giornate di apertura al pubblico; 2) numeri di canali attiva	ORE / NUMERO CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO	> 10 / 7	> 10 / 7
Tempestività	Limite massimo temporale, entro il quale predisporre la liquidazione m	GIORNI	20	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	≥ 7
Efficacia	Numero pratiche perfezionate su numero pratiche liquidate	%	90	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/