



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)	-

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	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	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%	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	≥ 7
Efficacia	Conformità del servizio rispetto alle richieste	Richieste evase/totale richieste	95%	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/