



Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
Unità organizzativa responsabile	Area Gestione organico di Ateneo e lavori flessibili
Denominazione del servizio	Servizio Gestione organico e Lavori flessibili
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_02
Principali caratteristiche del servizio	Atti connessi alla gestione della dotazione organica; individuazione di mobilità e copertura di posti disponibili, mobilità esterna, applicazione norme per il diritto al lavoro per i disabili; gestione della mobilità interna all'amministrazione; adempimenti collegati alla trasparenza e anticorruzione. Gestione del rapporto di lavoro: (assunzione; cessazione; congedi per motivi di famiglia, di studio e formazione; aspettative; assegni familiari; denuncia al centro per l'impiego; denuncia di Infortuni sul lavoro; conferimento incarichi al personale; autorizzazioni incarichi esterni; verifica di autocertificazioni, adempimenti collegati alla trasparenza e anticorruzione; rapporti con la Corte dei Conti).
Destinatari	Personale Tecnico-amministrativo e dirigente a tempo indeterminato e determinato; lavoratori autonomi di tipo occasionale o coordinato e continuativo; utenti esterni;
Responsabile	Capo Area - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/gabriella.maggio
A chi/dove/come rivolgersi	Gabriella Maggio - gabriella.maggio@uniba.it tel. 080/571428; Piera Bellini - piera.bellini@uniba.it tel. 080/5714105 ; Enzo Paolo Riccardi enzopaolo.riccardi@uniba.it tel 080/5714218; - fax del dipartimento 080/5714657- Palazzo Ateneo , primo piano, ingresso via Crisanzio. - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1
Giorni e orari di apertura degli uffici	Tutti i giorni dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 17.00 dal lunedì al venerdì - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1
Eventuali costi a carico dell'utente	€ 0,52 a foglio per rimborso costi riascio copia conforme in carta semplice - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1
Modulistica	modello per la partecipazione a bandi di mobilità interna; Richiesta di trasferimento (mobilità a richiesta) - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	accessibilità multicanale	n.canali attivati/n.canali totali attivabili	90%	90%
Tempestività	tempo massimo tra la richiesta della prestazione all'erogazione della prestazione	n.prestazioni effettuate entro i 30 gg./n.prestazioni effettuata nel totale dell'anno	90%	90%
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	affidabilità: numero di reclami pervenuti rispetto alla prestazione erogata su un numero di richieste pervenute	numero di reclami - numero di reclami pervenuti / numero tot di prestazioni erogate s	1%	1%
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/			