



| | |
|--|--|
| 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/ | | | |