



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

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 elaborazione dati /programmazione e monitoraggio organico di Ateneo
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_03
Principali caratteristiche del servizio	Tenuta banche dati dell'organico di Ateneo; predisposizione conto annuale; monitoraggio risorse finanziarie ai fini dell'utilizzo dei punti organico; programmazione fabbisogno del personale; ottemperanza agli obblighi di legge in materia di trasparenza della P.A.
Destinatari	Consiglio di Amministrazione e Senato Accademico; Altre strutture interne all'Amministrazione Centrale e/o altre Strutture Dipartimentali
Responsabile	Capo Area - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/gabriella.maggio Gabriella Maggio: gabriella.maggio@uniba.it tel. 080/5714218; Pasquale Tursi: pasquale.tursi@uniba.it tel. 080/571 4532 Mauro Amendolagine: mauro.amendolagine@uniba.it tel. 080/5714663 Adele Rita Donofrio: adelerita.donofrio@uniba.it tel. 080/5714106 - fax del dipartimento 080/5714657- Palazzo Ateneo , primo piano, ingresso via Crisanzio. http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1
A chi/dove/come rivolgersi	
Giorni e orari di apertura degli uffici	il servizio è disponibile attraverso telefono, mail, pec, fax http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuna spesa - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1
Modulistica	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 e l'erogazione della prestazione	n.prestazioni effettuate entro i 10 gg./n.prestazioni effettuata nel totale dell'anno	90%	90%
Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; responsabile; procedure di contatto)	numero di informazioni pubblicate	≥ 7	≥ 7
Efficacia	affidabilità	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/			