



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 Orario di Lavoro
Denominazione del servizio	Gestione dell'orario di lavoro del personale tecnico-amministrativo, dirigente e del personale che presta servizio civile.
Codice del servizio	SERV DRUOSNR 17
Principali caratteristiche del servizio	Gestione dell'orario di lavoro con particolare riferimento alle presenze/assenze del personale tecnico amministrativo, dei dirigenti e del personale che presta servizio civile.
Destinatari	Personale tecnico-amministrativo, dirigenti e personale che presta servizio civile. Responsabili di struttura.
Responsabile	Capo Area - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/paola.disapia
A chi/dove/come rivolgersi	Personale afferente all'Area: Paola Di Sapia, (080-5717716); Nicola Monno (080-5718014), Elisabetta De Giosa (080-5718017), Valeria Di Monte (080-5717725), Ercole Francesco Fiore (080-5718023), Michele Massari (080-5717723), Laura Pugliese (080-5717725) /Via Suppa, 9 III Piano. Oltre che telefonicamente negli orari previsti, il personale può essere contattato fisicamente negli orari previsti di apertura al pubblico, via mail all'indirizzo dedicato agol@ateneo.uniba.it e via fax al n. 080-5717724. http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area2
Giorni e orari di apertura degli uffici	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 13.00; il lunedì e il giovedì pomeriggio dalle 15,30 alle 17,00 (previo appuntamento). Utenza telefonica dalle 8,30 alle 9,30 di tutti i giorni dal lunedì al venerdì. http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area2
Eventuali costi a carico dell'utente	non previsti http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area2
Modulistica	http://www.uniba.it/personale/profili/profilo-pta-staff/orario-di-lavoro
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/personale/profili/profilo-pta-staff/orario-di-lavoro

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata dagli uffici secondo le ore dichiarate.	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi*100	70%	70%
Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio/informazione	giorni	180 gg	180 gg
Trasparenza	Tutte le informazioni relative al servizio sono presenti sulla pagina web dell'Area (principali caratteristiche del servizio, tipologia di utenza; responsabile; procedura di contatto; modulistica; tempi di risposta).	informazioni pubblicate/informazioni da pubblicare	≥ 7	≥ 7
Efficacia	Le pratiche sono conformi rispetto alla richiesta	numero di pratiche evase/numero di pratiche pervenute*100	80%	80%
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/			