



Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
Unità organizzativa responsabile	AREA RECLUTAMENTO
Denominazione del servizio	Servizio di gestione delle selezioni relative all'ammissione ai corsi di studio a numero programmato
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_20
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio è mirato all'espletamento delle selezioni per l'ammissione ai corsi di studio a numero programmato.
Destinatari	interni/esterni
Responsabile	Capo Area - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/vincenzo.piccinini
A chi/dove/come rivolgersi	Settori ammissione corsi di studio a programmazione locale e nazionale (sig. Fabio Corosanto ed avv. Benedetto Mastropietro) - Palazzo Ateneo, Piazza Umberto I, 1, Bari. http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lunedì-Venerdì ore 10:00-12:00 - Martedì e Giovedì 15:00-16:30 http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1
Eventuali costi a carico dell'utente	Costi rilascio atti concorsuali e costi per la partecipazione alle selezioni http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1
Modulistica	La modulistica è disponibile sul sito dell'Area Reclutamento http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/didattica/numero-programmato

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	Apertura al pubblico assicurata in tutti i giorni lavorativi secondo fasce orarie prestabilite (lunedì-venerdì 10:00-12:00, martedì e giovedì 15:00-16:30)	numero giorni lavorativi settimanali di apertura al pubblico/numero giorni lavorativi settimanali.	90%	90%
Tempestività	Servizio erogato nei tempi previsti (nei 90 gg successivi alla data di acquisizione al Protocollo dalla presentazione della richiesta)	numero servizi erogati nei termini/numero di servizi erogati	90gg	90gg
Trasparenza	Pubblicazione ed aggiornamento sul sito web degli atti concorsuali e comunicazione alla Comunità accademica delle procedure concorsuali indette dall'Amministrazione centrale.	numero atti concorsuali pubblicati/ numero atti concorsuali emanati	100%	100%
	Pubblicazione ed aggiornamento sul sito web delle informazioni relative ai servizi (responsabile, modalità di contatto, modulistica, costi).	numero informazioni relative ai servizi pubblicate sul sito web/numero delle informazioni relative ai servizi	100%	100%
Efficacia	Servizio erogato in modo coerente rispetto alla richiesta.	numero servizi erogati conformi richiesta/numero di servizi richiesti	90%	90%

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/