

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 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 dirigenti 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. 0805714218; Piera Bellini – piera.bellini@uniba.it tel.080/5714105; Roberto Pizzigallo roberto.pizzigallo@uniba.it tel 0805714552; fax del Dipartimento 0805714657 – 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 rilascio 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 2016
Accessibilità	Accessibilità multicanale (email; fax; telefono; pec;)	n. canali attivi	≥ 4
Tempestività	Tempo massimo tra la richiesta della prestazione all'erogazione della prestazione	n. prestazioni effettuate entro 1 30 gg./n. prestazioni erogate nell'anno	≥ 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
Efficacia	Conformità della prestazione erogata rispetto alle richieste ricevute	numero di reclami pervenuti/numero tot di prestazioni erogate	≥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/