

<b>Dipartimento</b>	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Area Gestione organico di Ateneo e lavori flessibili		
<b>Denominazione del servizio</b>	Servizio elaborazione dati/programmazione e monitoraggio organico di Ateneo.		
<b>Codice del servizio</b>	SERV DRUOSNR 03		
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	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.		
<b>Destinatari</b>	Consiglio di Amministrazione e Senato Accademico; Altre strutture interne all'Amministrazione Centrale e/o altre Strutture Dipartimentali.		
<b>Responsabile</b>	Capo Area - <a href="https://persone.ict.uniba.it/rubrica/gabriella.maggio">https://persone.ict.uniba.it/rubrica/gabriella.maggio</a>		
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Gabriella Maggio - <a href="mailto:gabriella.maggio@uniba.it">gabriella.maggio@uniba.it</a> tel. 0805714218; Adele Rita Donofrio - <a href="mailto:adelerita.donofrio@uniba.it">adelerita.donofrio@uniba.it</a> 080/5714107; Vincenzo Procaccio <a href="mailto:vincenzo.procaccio@uniba.it">vincenzo.procaccio@uniba.it</a> tel 0805714274; Michele Zonno tel. 0805714324 - <a href="mailto:michele.zonno@uniba.it">michele.zonno@uniba.it</a> - fax del Dipartimento 0805714657 - Palazzo Ateneo, primo piano, ingresso via Crisanzio - <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1</a>		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Tutti i giorni dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 17.00 dal lunedì al venerdì - il servizio è disponibile attraverso telefono, mail, pec, fax, <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1</a>		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessuna spesa <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1</a>		
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1</a>		
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area1</a>		
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	<b>Target 2016</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità multicanale (email; fax; telefono; pec;)	n. canali attivi	≥ 4
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra la richiesta della prestazione all'erogazione della prestazione	n. prestazioni effettuate entro I 30 gg./n.prestazioni erogate nell'anno	≥ 90%
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	Conformità delle prestazioni rispetto alle richieste pervenute	numero di reclami pervenuti/numero tot di prestazioni erogate s	≥ 1%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>		
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)		
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>		
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>		

Risultati di indagini sul grado di  
soddisfazione degli utenti

<http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/>