

<b>Dipartimento</b>	Risorse Umane, Organizzazione e Rapporti con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA RECLUTAMENTO
<b>Denominazione del servizio</b>	Servizio di gestione dei concorsi per assunzione di personale contrattualizzato (Dirigenti, T.A., Ricercatori TD, CEL, CO.CO.CO, TFA)
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DRUOSNR_19
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio è mirato all'espletamento dei concorsi per l'assunzione di personale contrattualizzato
<b>Destinatari</b>	Utenti interni/esterni
<b>Responsabile</b>	Capo Area – <a href="https://persone.ict.uniba.it/rubrica/vincenzo.piccinini">https://persone.ict.uniba.it/rubrica/vincenzo.piccinini</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore reclutamento ricercatore (Sig.ra Vulpis Chiara); – Settore Reclutamento personale tecnico-amministrativo e dirigente re dei collaboratori ed esperti linguistici (dott.ssa Prudentino Marika) - Palazzo Ateneo, Piazza Umberto I, 1 – Bari- <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Dal lunedì/venerdì ore 10:00 – 12:00; Martedì e Giovedì 15:00-16:30 <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Costi di rilascio atti concorsuali pari a Euro 0,52 a foglio ed eventuali contributi di partecipazione alle procedure concorsuali come indicato nei rispettivi bandi <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1</a>
<b>Modulistica</b>	La modulistica è disponibile sul sito dell'Area Reclutamento <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://reclutamento.ict.uniba.it/">http://reclutamento.ict.uniba.it/</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
<b>Accessibilità</b>	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)	Ore settimanali	≥ 13
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazione (mail)	giorni	≤ 15
<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>	Esaustività della consulenza fornita	Numero di reclami/numero di consulenze fornite	≤ 20%

<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>
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>