



**UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI BARI  
ALDO MORO**

<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. 080/5714218; Pasquale Tursi: <a href="mailto:pasquale.tursi@uniba.it">pasquale.tursi@uniba.it</a> tel. 080/571 4532 Mauro Amendolagine: <a href="mailto:mauro.amendolagine@uniba.it">mauro.amendolagine@uniba.it</a> tel. 080/5714663 Adele Rita Donofrio: <a href="mailto:adelerita.donofrio@uniba.it">adelerita.donofrio@uniba.it</a> tel. 080/5714106 - fax del dipartimento 080/5714657- 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>	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>

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
<b>Accessibilità</b>	accessibilità multicanale	n.canali attivati/n.canali totali attivabili	ati/n.canali	90%
<b>Tempestività</b>	tempo massimo tra la richiesta della prestazione e l'erogazione della prestazione	n.prestazioni effettuate entro i 10 gg./n.prestazioni effettuata nel totale dell'anno		90%
<b>Trasparenza</b>	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; responsabile; procedure di contatto)	numero di informazioni pubblicate		≥ 7
<b>Efficacia</b>	affidabilità	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>			
<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>			