



# 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 Orario di Lavoro
<b>Denominazione del servizio</b>	Gestione dell'orario di lavoro del personale tecnico-amministrativo, dirigente e del personale che presta servizio civile.
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DRUOSNR_17
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Gestione dell'orario di lavoro con particolare riferimento alle presenze/assenze del personale tecnico amministrativo, dei dirigenti e del personale che presta servizio civile.
<b>Destinatari</b>	Personale tecnico-amministrativo, dirigenti e personale che presta servizio civile. Responsabili di struttura.
<b>Responsabile</b>	Capo Area - <a href="https://persone.ict.uniba.it/rubrica/paola.disapia">https://persone.ict.uniba.it/rubrica/paola.disapia</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Personale afferente all'Area: Paola Di Sapia, (080-5717716); Nicola Monno (080-5718014), Elisabetta De Giosa (080-5718017), Valeria Di Monte (080-5717725), Ercole Francesco Fiore (080-5718023), Michele Massari (080-5717723), Laura Pugliese (080-5717725) /Via Suppa, 9 III Piano. Oltre che telefonicamente negli orari previsti, il personale può essere contattato fisicamente negli orari previsti di apertura al pubblico, via mail all'indirizzo dedicato <a href="mailto:agol@ateneo.uniba.it">agol@ateneo.uniba.it</a> e via fax al n. 080-5717724. <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area2">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area2</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 13.00; il lunedì e il giovedì pomeriggio dalle 15,30 alle 17,00 (previo appuntamento). Utenza telefonica dalle 8,30 alle 9,30 di tutti i giorni dal lunedì al venerdì. <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area2">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area2</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	non previsti <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area2">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area2</a>
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/personale/profili/profilo-pta-staff/orario-di-lavoro">http://www.uniba.it/personale/profili/profilo-pta-staff/orario-di-lavoro</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/personale/profili/profilo-pta-staff/orario-di-lavoro">http://www.uniba.it/personale/profili/profilo-pta-staff/orario-di-lavoro</a>

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
<b>Accessibilità</b>	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata dagli uffici secondo le ore dichiarate.	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi*100	X	70%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio/informazione	giorni	X	180 gg
<b>Trasparenza</b>	Tutte le informazioni relative al servizio sono presenti sulla pagina web dell'Area (principali caratteristiche del servizio, tipologia di utenza; responsabile; procedura di contatto; modulistica; tempi di risposta).	informazioni pubblicate/informazioni da pubblicare	X	≥ 7
<b>Efficacia</b>	Le pratiche sono conformi rispetto alla richiesta	numero di pratiche evase/numero di pratiche pervenute*100	X	80%
<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>			