

| | |
|--|---|
| DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area gestione dell'organico | Indicazioni generali |
| Denominazione del servizio | Mobilità interna/esterna e comandi |
| Principali caratteristiche del servizio | Processi di mobilità del personale all'interno dell'Amministrazione . Processi di mobilità attivati dal personale in uscita e in entrata da e per altre amministrazioni. |
| Modalità di erogazione del servizio | Gestione e assistenza diretta, telefonica, via e-mail, via web |
| Modulistica | Modello per la richiesta di trasferimento ai sensi dell'art. 7 del Regolamento per la mobilità del personale T/A |
| Eventuali costi a carico dell'utente | Nessun costo previsto |
| Tipologia di utenza | utenti interni e/o esterni |
| Responsabile del servizio | Gabriella Maggio |

STANDARD DI QUALITA' 2013

| Dimensione | Sottodimensioni | Indicatori | Formola di calcolo | Valore standard |
|----------------------|--|---|--|------------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Accesso agli uffici.(8,30 - 13,30 / 15.00 - 17,00) del lunedì al giovedì | ore lavorate | 100% |
| | Accessibilità multicanale | informazioni sul web sulle procedure e sulla modulistica. Informazioni telefoniche e via e-mail. numero totale di servizi-informazioni erogate/numero totale servizi-informazioni richiesti via web, fax e telefono | quantità | 100% |
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio-informazione. | | 30giorni |
| Trasparenza | Responsabile dell'ufficio del procedimento | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i servizi | giorni necessari per l'aggiornamento del web | 15 giorni |
| | Procedure di contatto | pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | | 15 giorni |
| | Tempi di risposta | Pubblicazione sul sito web della tempistica per l'erogazione di determinati servizi/informazioni anche per via telematica (e-mail, fax, telefono) | | 15 giorni |
| Efficacia | Affidabilità | Pertinenza della prestazione erogata. | quantità | 100% |
| | Compiutezza | esaustività delle prestazioni erogate. | quantità | 100% |

| | |
|--|--|
| Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore | A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' (http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf) B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO non disponibili |
| Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento | ANNUALE |
| Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura | IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE |
| Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento | IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE |
| Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti | Non disponibili |
| Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti | QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/questionario-area-gestione-organico |