

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area per la Gestione dell'organico	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	servizi al personale
Principali caratteristiche del servizio	attuazione del diritto allo studio personale T/A a tempo indeterminato e/o determinato; concessione di sussidi al personale T/A a tempo indeterminato
Modalità di erogazione del servizio	Gestione e assistenza diretta, telefonica, via e-mail, via web
Modulistica	Domanda per la concessione di permessi retribuiti (150 ora) per motivi di studio
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessun costo previsto
Tipologia di utenza	utenti interni
Responsabile del servizio	Gabriella Maggio

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula 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 https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/questionario-area-gestione-organico