

<b>DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE</b> <i>Area gestione dell'organico</i>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Lavori flessibili
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Gestione del rapporto di lavoro e trattamento economico per personale contratto di lavoro a tempo determinato e per titolari di contratti di co.co.co.
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Gestione e assistenza diretta, telefonica, via e-mail, via web
<b>Modulistica</b>	Cambio di residenza - domanda di dimissioni - domanda di trasformazione rapporto di lavoro - richiesta autorizzazione incarico - domanda di assegni per il nucleo familiare - dichiarazione sostitutiva di certificazione
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessun costo previsto
<b>Tipologia di utenza</b>	utenti interni/esterni
<b>Responsabile del servizio</b>	Gabriella Maggio

### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	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%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio-informazione.		30giorni
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata.	quantità	100%
	Compiutezza	esaustività delle prestazioni erogate.	quantità	100%

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