

<b>DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE</b> <b>Relazioni Sindacali e Contrattazione integrativa di ateneo</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Newsletter
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	aggiornamento dell'utente circa l'emanazione di norme, circolari e notizie di interesse per le relazioni sindacali
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	tramite e-mail che rimandano direttamente alla sezione on-line della struttura.
<b>Modulistica</b>	email di notifica della news trasmesse all'utenza
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessun costo previsto
<b>Tipologia di utenza</b>	Utenti interni (rappresentanze sindacali)
<b>Responsabile del servizio</b>	Nicola Schiavulli

### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formola di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	non prevista	---	---
	Accessibilità multicanale	avviene tramite email con link di rimando al sito web; Indicatore di tipo Quantitativo calcolato sul numero di news inviate	n. di news inviate tramite email/n. notizie pubblicate sul sito	100%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	tempo trascorso tra l'aggiornamento del sito e l'invio delle news: Indicatore di tipo Quantitativo calcolato in base tempistica: entro le 48h	tempo trascorso	48h
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i servizi: Frequenza di aggiornamento sito web	Giorni necessari per l'aggiornamento del web	15gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto: Frequenza di aggiornamento sito web	Giorni necessari per l'aggiornamento del web	15gg
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica per l'erogazione di determinati servizi/informazioni anche per via telematica (email, fax, telefono): Tempo necessario per l'aggiornamento sito web	Giorni necessari per l'aggiornamento del web	15gg
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	affidabilità dei dati pubblicati: per ogni news da pubblicare, il responsabile dovrà realizzare accurata ricerca per testare l'attendibilità della notizia postata online, e/o in caso di richiesta da parte dell'utente, approfondire la ricerca e integrare l	la scala ancorata	100%
	Compiutezza	esaustività del servizio offerto anche in caso di richiesta di integrazioni: Indicatore di tipo Qualitativo calcolato su una scala ancorata di due valori opposti (SI: l'attività è realizzata; No: l'attività è stata parzialmente realizzata o non realizzat	la scala ancorata	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 <a href="http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/risorse-umane.2012">http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/risorse-umane.2012</a></b>