

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Relazioni Sindacali e Contrattazione integrativa di ateneo	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Fruizione di Permessi Sindacali
Principali caratteristiche del servizio	Gestione delle procedure per la fruizione di permessi sindacali
Modalità di erogazione del servizio	tramite e-mail , faxing, front-office relazionale, telefono, sito web
Modulistica	Modulistica protocollata in riservato
Eventuali costi a carico dell'utente	nessun costo previsto
Tipologia di utenza	Utenti interni (rappresentanze sindacali)
Responsabile del servizio	Nicola Schiavulli

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	avviene tramite accesso diretto alla struttura: Indicatore di tipo Quantitativo calcolato sulle giornate lavorative.	n.di settimanale di rientri pomeridiani oltre i due previsti dal modello di orario di lavoro.	si organizza l'orario di lavoro all'interno della U.O. in maniera da garantire che siano rispettati i tempi scaturenti dalle attività del procedimento
	Accessibilità multicanale	avviene tramite email , faxing, telefono, sito web: Indicatore di tipo Quantitativo calcolato in base tempistica: necessità di rispondere alla trasmissione del permesso alla F.P. entro 48h	tempo trascorso	48h
Tempestività	Tempestività	la tempistica è indicata prioritariamente dalla normativa e dalle varie circolari, anche interne:Indicatore di tipo Quantitativo calcolato in base tempistica: nei tempi previsti dalla norma e dalle circolari.	tempo trascorso	tempi previsti dalla norma e dalle circolari
Trasparenza	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
Efficacia	Affidabilità	affidabilità delle procedure: per ogni attività scaturente dal procedimento, il responsabile dovrà registrare il dato entro i tempi previsti: Indicatore di tipo Quantitativo calcolato in base tempistica: necessità di trasmissione del permesso alla F.P. e	tempo trascorso	48h
	Compiutezza	esaustività del servizio offerto anche in caso di ulteriori richieste da parte degli utenti: 'Indicatore di tipo Qualitativo calcolato su una scala ancorata di due valori opposti (SI: l'attività è realizzata; No: l'attività è stata parzialmente realizzat	la scala ancorata	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/risorse-umane.2012