

<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>	Portale Telematico
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Presenza nella sezione online di tutti gli accordi stipulati, le comunicazioni trasmesse ai Soggetti Sindacali, i dati sulla spesa derivanti dalla contrattazione integrativa ed ogni ulteriore elemento informativo
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Ciascun link della sezione online di pertinenza della struttura conduce ad una documentazione coerente con la denominazione adottata. La documentazione, pertanto, è suddivisa per tipologia di argomento.
<b>Modulistica</b>	Non presente
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessun costo a carico
<b>Tipologia di utenza</b>	Utenti interni ( sia rappresentanze sindacali, sia personale t.a., cel, docente) nonché Utenti esterni
<b>Responsabile del servizio</b>	Nicola Schiavulli

### 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	non prevista		
	Accessibilità multicanale	avviene direttamente tramite il sito e/o tramite la newsletter della U.O. che contiene il link di rimando al sito stesso. indicatore di tipo Qualitativo calcolato sulla base della facilità di accesso	Questionari	Accessibilità Adeguata
<b>Tempestività</b>	Tempestività	frequenza di aggiornamento del sito. 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 realizzata)	la scala ancorata	Aggiornamento Adeguato
<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 contenuto 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 integr	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 realizzata)	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>