

<b>DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE</b> <b>Area Pensioni e riscatti</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Causa di servizio ed equo indennizzo
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Predisposizione atti per la concessione ed erogazione dell'equo indennizzo previo riconoscimento della causa di servizio
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Gestione, assistenza e consulenza diretta, telefonica, via e-mail
<b>Modulistica</b>	Non presente
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessun costo previsto
<b>Tipologia di utenza</b>	utenti interni
<b>Responsabile del servizio</b>	Puzzovio Anna

### 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 (9,30 - 12,00 / 15,00 - 17,00 martedì e giovedì): percentuale di ore aperte al pubblico	ore di apertura al pubblico/ore lavorative *100	47%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito web, telefoniche, via e-mail e fax.: percentuale di servizi/informazioni erogati rispetto a quanto richiesto	Numero totale servizi informazioni erogati/Numero totale di servizi-informazioni richiesti *100	90%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio-informazione: numero massimo di giorni dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio-informazione	Numero max di giorni tra richiesta ed erogazione	30gg.
<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 pr via telematica (e-mail, fax, telefono): Tempo necessario per l'aggiornamento sito web	Giorni necessari per l'aggiornamento del web	15gg
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Pertinenza delle prestazioni erogate: Percentuale rispetto al numero di pratiche evase/numero di pratiche pervenute	Numero di pratiche evase/numero di pratiche pervenute *100	95%
	Compiutezza	Esaustività delle prestazioni erogate: Pratiche evase senza altri adempimenti dell'utenza/pratiche evase	Numero pratiche evase senza altri adempimenti dell'utenza/numero pratiche evase *100	95%

<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-pensioni">http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/questionario-area-pensioni</a>