

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area Pensioni e riscatti	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Servizio di raccordo con l'Istituto previdenziale ai fini della concessione ed erogazione del trattamento pensionistico e di fine servizio/rapporto
Principali caratteristiche del servizio	Gestione delle procedure e predisposizione atti propedeutici all'erogazione del servizio
Modalità di erogazione del servizio	Gestione, assistenza e consulenza diretta, telefonica, via e-mail, via web
Modulistica	Non presente
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessun costo previsto
Tipologia di utenza	Utenti interni
Responsabile del servizio	Puzzovio Anna

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici (9,30-12,00 dal lunedì al venerdì / 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, informazioni telefoniche, via e-mail e fax: Percentuale di servizi/informazioni erogati rispetto a quanto richiesto	servizi-informazioni erogati/Numero totale di servizi-informazioni richiesti	90%
Tempestività	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.
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 relative alle 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 servizi: tempo necessario per l'aggiornamento sito web	Giorni necessari per l'aggiornamento del web	15gg
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza del servizio erogato: Percentuale rispetto al numero di pratiche pervenute/pratiche evase	Numero pratiche pervenute/pratiche evase *100	100%
	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	90%

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/dipartimento-druo/questionario-area-pensioni