

<b>DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE</b> <b>Area Gestione orario di lavoro</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	gestione permessi per la tutela dell'handicap
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	gestione dei permessi connessi alla legge 104/1992 e dei permessi per gli invalidi con invalidità superiore al 50%
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	telefono, email, sportello, web, software rilevazione presenze
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/risorse-umane/macroarea2/orario/informazioni-utili/modulistica">http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/risorse-umane/macroarea2/orario/informazioni-utili/modulistica</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Non ci sono costi a carico degli utenti
<b>Tipologia di utenza</b>	Personale Tecnico-Amministrativo Università
<b>Responsabile del servizio</b>	Dott.ssa Paola DI SAPIA

### 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	Percentuale di ore di accessibilità al servizio rispetto alle ore lavorative	(Ore di apertura settimanale dello sportello + ore settimanali di disponibilità telefonica)/ore lavorative settimanali	50%
	Accessibilità multicanale	Percentuale dei canali utilizzati dall'utenza per accedere al servizio rispetto a quelli a disposizione dell'ufficio	N. Canali utilizzati/N. Canali disponibili dall'ufficio	90%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo necessario a erogare il servizio	Giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento del riepilogo mensile	30gg
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni lavorativi necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	5gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante le procedure di contatto	Numero di giorni lavorativi necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	5gg
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante i tempi di risposta	Numero di giorni lavorativi necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	5gg
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti	Numero reclami accolti/numero reclami pervenuti	< 20%
	Compiutezza	Percentuale di giustificativi/pratiche di accesso registrati	Numero di giustificativi - pratiche registrati/Numero di giustificativi-pratiche ricevuti	>80%
<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 (inserire link)</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>RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link)</b>			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) <a href="http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/questionario-area-orario-lavoro">http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/questionario-area-orario-lavoro</a></b>			