

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area Gestione orario di lavoro	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	informazione e consulenza all'utenza
Principali caratteristiche del servizio	servizio di informazione e consulenza a tutto il personale in materia di assenze, di permessi e di congedi.
Modalità di erogazione del servizio	telefono, mail, sportello
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/risorse-umane/macroarea2/orario/informazioni-utili/modulistica
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessun costo a carico dell'utente
Tipologia di utenza	Personale Tecnico-Amministrativo Università- dirigenti - personale del servizio civile
Responsabile del servizio	Dott.ssa Paola DI SAPIA

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	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%
Tempestività	Tempestività	Tempo necessario a erogare il servizio	Giorni lavorativi necessari per l'avvenuto aggiornamento del riepilogo mensile	30gg
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Publicazione 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	Publicazione 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	Publicazione sul sito web della informazione riguardante i tempi di risposta	Numero di giorni lavorativi necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	5gg
Efficacia	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti	Numero reclami accolti/numero reclami pervenuti	< 20%
	Compiutezza	Percentuale di informazioni e consulenza erogate	Numero di informazioni-consulenza erogati/Numero di richieste ricevute	>80%

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 (inserire link)
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	RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link)
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-drud/questionario-area-orario-lavoro