

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area Servizio civile e disabilità	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Servizio di gestione amministrativa dei volontari SCN
Principali caratteristiche del servizio	Gestione amministrativa dei volontari SCN. (malattia, permessi, maternità e infortunio, coordinamento dei volontari che svolgono SCN fuori dall'Italia). Produzione della modulistica amministrativa per i rimborsi ai volontari. Rendicontazione mensile all'U
Modalità di erogazione del servizio	Gestione e assistenza diretta, telefonica, via e-mail (nonché tramite sistema informatico HELIOS) e sportello.
Modulistica	predisposizione della modulistica disponibile su web
Eventuali costi a carico dell'utente	nessun costo previsto
Tipologia di utenza	esterna
Responsabile del servizio	Cippone Angelamaria

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero settimanale di giornate lavorative con apertura all'utenza/numero totale settimanale di giornate lavorative.	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) sulle attività amministrative dei volontari sulla modulistica da utilizzare, sulle richieste da inviare tramite e-mail, fax e telefono.	Numero totale di attività amministrative erogate/Numero totale dei servizi-informazioni richiesti via web, fax e telefono.	94%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio-informazione richiesta.	Numero di attività amministrative fornite entro il tempo massimo/Numero totale delle	90%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Adempimenti attività amministrative	Numero totale degli adempimenti amministrativi espletati/Numero totale degli adempimenti	92%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Numero massimo di giorni necessari all'aggiornamento del sito web.	5
	Tempi di risposta	Inserimento dati amministrativi nel sistema informatico Helios e comunicazioni amministrative ai volontari inoltrate anche per via telematica.	Numero totale dei dati amministrativi inseriti nel sistema Helios/Numero dei dati	100%
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero totale dei dati amministrativi inseriti nel sistema Helios e delle comunicazioni	95%
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate.	Numero totale dei dati amministrativi inseriti nel sistema Helios e delle comunicazioni	97%

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 forfetario 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 . La relazione finale di monitoraggio dei progetti è stata elaborata come previsto dalle disposizioni del Servizio Civile Nazionale e comprende l'elaborazione dei questionari somministrati ai volontari a part
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) http://www.uniba.it/homepage/ateneo/amministrazione/gestionerisorseumane/servizio-civile-nazionale/