



<b>Dipartimento</b>	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Struttura di staff Relazioni Sindacali e Contrattazione Integrativa di Ateneo
<b>Denominazione del servizio</b>	Gestione amministrativa Relazioni e prerogative sindacali
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DRUOSNR_01
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Studio di problematiche proprie della contrattazione integrativa e relative soluzioni. Elaborazione testo contratti integrativi. Studio problematiche su materie, proprie del CCNL, da trattare in incontri con i soggetti sindacali. Gestione procedure relative alla fruizione dei diritti sindacali, alla elezione della RSU, alla indizione di scioperi
<b>Destinatari</b>	Soggetti sindacali di Ateneo (OO.SS. e R.S.U.); personale contrattualizzato
<b>Responsabile</b>	Resp. della FSR <a href="https://persone.ict.uniba.it/rubrica/nicola.schiavulli">https://persone.ict.uniba.it/rubrica/nicola.schiavulli</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	nicola.schiavulli@uniba.it tel. 080/5714386 cell. servizio366-6641987; <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/struttura-di-staff-relazioni-sindacali-e-contrattazione-integrativa-di-ateneo">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/struttura-di-staff-relazioni-sindacali-e-contrattazione-integrativa-di-ateneo</a> giorgia.piacente@uniba.it tel 080/5714888 - <a href="http://www.uniba.it/ateneo/relazioni-sindacali">http://www.uniba.it/ateneo/relazioni-sindacali</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00; martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30, previo appuntamento - <a href="http://www.uniba.it/ateneo/relazioni-sindacali">http://www.uniba.it/ateneo/relazioni-sindacali</a> <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/struttura-di-staff-relazioni-sindacali-e-contrattazione-integrativa-di-ateneo">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/struttura-di-staff-relazioni-sindacali-e-contrattazione-integrativa-di-ateneo</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/struttura-di-staff-relazioni-sindacali-e-contrattazione-integrativa-di-ateneo">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/struttura-di-staff-relazioni-sindacali-e-contrattazione-integrativa-di-ateneo</a>
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/ateneo/relazioni-sindacali/modulistica-permessi-sindacali">http://www.uniba.it/ateneo/relazioni-sindacali/modulistica-permessi-sindacali</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/ateneo/relazioni-sindacali">http://www.uniba.it/ateneo/relazioni-sindacali</a>

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
<b>Accessibilità</b>	1) numero giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata dagli uffici secondo le ore dichiarate. 2) numero canali attivati (contatto diretto, email, spazio web, telefono fisso e aziendale, fax)	1) giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi*100 2) numero canali attivabili		1) 80% 2) 80%
<b>Tempestività</b>	tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio/informazione	giorni		30gg
<b>Trasparenza</b>	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (contratti integrativi stipulati; comunicazioni; monte ore permessi sindacali attribuito; normativa contrattuale e circolari di riferimento; dottrina e giurisprudenza)	numero di informazioni pubblicate		≥ 7
<b>Efficacia</b>	livello di conformità delle pratiche	numero delle pratiche pervenute/numero delle pratiche evase*100		90%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>				
		<a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>		
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>				
		Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)		
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>				
		<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>		
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>				
		<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>		
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>				
		<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>		