



Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
Unità organizzativa responsabile	Struttura di staff Relazioni Sindacali e Contrattazione Integrativa di Ateneo
Denominazione del servizio	Gestione amministrativa Relazioni e prerogative sindacali
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_01
Principali caratteristiche del servizio	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
Destinatari	Soggetti sindacali di Ateneo (OO.SS. e R.S.U.); personale contrattualizzato
Responsabile	Resp. della FSR https://persone.ict.uniba.it/rubrica/nicola.schiavulli
A chi/dove/come rivolgersi	nicola.schiavulli@uniba.it tel. 080/5714386 cell. servizio366-6641987; http://www.uniba.it/organizzazione/druo/struttura-di-staff-relazioni-sindacali-e-contrattazione-integrativa-di-ateneo giorgia.piacente@uniba.it tel 080/5714888 - http://www.uniba.it/ateneo/relazioni-sindacali
Giorni e orari di apertura degli uffici	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 - http://www.uniba.it/ateneo/relazioni-sindacali http://www.uniba.it/organizzazione/druo/struttura-di-staff-relazioni-sindacali-e-contrattazione-integrativa-di-ateneo
Eventuali costi a carico dell'utente	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/struttura-di-staff-relazioni-sindacali-e-contrattazione-integrativa-di-ateneo
Modulistica	http://www.uniba.it/ateneo/relazioni-sindacali/modulistica-permessi-sindacali
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/ateneo/relazioni-sindacali

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
Accessibilità	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%	1) 80% 2) 80%
Tempestività	tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio/informazione	giorni	30gg	30gg
Trasparenza	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	≥ 7
Efficacia	livello di conformità delle pratiche	numero delle pratiche pervenute/numero delle pratiche evase*100	90%	90%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/			