

Dipartimento	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.0805714386 cell.servizio 366-6641987; http://www.uniba.it/organizzazione/druo/struttura-di-staff-relazioni-sindacali-e-contrattazione-integrativa-di-ateneo giorgia.piacente@uniba.it tel.0805714888 www.uniba.it/ateneo/relazioni-sindacali		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lun.al ven. dalle ore 11.00 alle ore 13.00; mart.e giov. dalle ore 15,30 alle ore 17,30, previo appuntamento. 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)	www.uniba.it/ateneo/relazioni-sindacali		
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	1) Numero giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata dagli uffici secondo le ore dichiarate. 2) numero canali attivi (sportello fisico, email, spazio web, telefono fisso e aziendale, fax)	1) giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi*100; 2) numero canali attivi	≥ 1) 80%; 2) 5 ≥
Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio/informazione	giorni	≤ 30.
Trasparenza	Numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	Numero di informazioni pubblicate	≥ 7
Efficacia	Livello di copertura del servizio rispetto alle richieste ricevute relative ad istanze sindacali, permessi ed assemblee sindacali, indizione scioperi.	Numero richieste evase/numero pervenute * 100	≥ 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/