

**Rispetto standard di qualità dei servizi**

**Anno 2019**

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PERSONALE

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2019
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Min 30 ore settimanali	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Accoglienza	Livello di ricettività	Sì	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Presenza operatore al telefono	Sì	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	Sì, per 30 ore settimanali	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Ascolto utenza interna	Apertura sportello ascolto dipendenti	Sì	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Indagini sul Benessere organizzativo	Sì	Standard rispettato nel 100% dei casi
Tempi erogazione dei servizi	Affidabilità	Risposta motivata a tutti i reclami	Max. 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi

	Comunicazione	Aggiornamento Vademecum	Ad ogni modifica normativa e contrattuale	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Aggiornamenti stipendiali	Secondo tempi e modalità previste dai CCNL	Sì	Standard rispettato nel 100% dei casi
Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti	Ammissione ai concorsi	Entro 60 giorni dalla scadenza del bando	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Approvazione graduatoria concorsi /prove selettive	Entro 40 giorni dal deposito dei verbali della commissione	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Assunzione a tempo indeterminato/ dei vincitori concorso	Entro 60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Mobilità esterna	Entro 90 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Aspettative varie	Entro 30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi

Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti	Congedo di maternità	Entro 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Congedo parentale	Entro 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Congedi vari	Entro 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Certificati di servizio	Entro 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Autorizzazioni incarichi esterni	Entro 20 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Pratiche pensione	120 giorni prima della data del pensionamento	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Riliquidazione pensione	Entro 30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Cessione 1/5 stipendio	Entro 30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi

		Certificazioni contributive PA04	Entro 60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Certificazioni stipendiali ai fini della disoccupazione	Entro 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti	Liquidazione primo stipendio	Entro 45 giorni dall'assunzione	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Liquidazione benefici contrattuali	Entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Liquidazione quote salario accessorio e straordinario (turni, reperibilità, straordinario)	Entro 60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi