

# **Rispetto standards di qualità dei servizi**

## **Anno 2015**

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Carta dei servizi: Ufficio Personale

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-personale.pdf>

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ATTESO ANNO 2015
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Min 30 ore settimanali	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Accoglienza	Livello di ricettività	Si	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Presenza operatore al telefono	Si	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento	Sì, per 30 ore settimanali	Standard rispettato nel 100% dei casi

		istanze			
	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	
	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	

		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
Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti	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
		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