

**Rispetto standard di qualità dei servizi**

**Anno 2018**

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Carta dei Servizi: Ufficio Personale

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ATTESO ANNO 2017
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Min 30 ore settimanali	100%
	Accoglienza	Livello di ricettività	Si	100%
		Presenza operatore al telefono	Si	100%
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	Sì, per 30 ore settimanali	100%
	Ascolto utenza interna	Apertura sportello ascolto dipendenti	Sì	100%
		Indagini sul Benessere organizzativo	Sì	NO

Tempi erogazione dei servizi	Affidabilità	Risposta motivata a tutti i reclami	Max. 15 giorni	100%	
	Comunicazione	Aggiornamento Vademecum	Ad ogni modifica normativa e contrattuale	NO	
	Aggiornamenti stipendiali	Secondo tempi e modalità previste dai CCNL	Sì	100%	
	Procedimenti	Ammissione ai concorsi		Entro 60 giorni dalla scadenza del bando	100%
		Approvazione graduatoria concorsi /prove selettive		Entro 40 giorni dal deposito dei verbali della commissione	100%
		Assunzione a tempo indeterminato/ dei vincitori concorso		Entro 60 giorni	100%
		Mobilità esterna		Entro 90 giorni	100%
		Aspettative varie		Entro 30 giorni	100%
		Congedo di maternità		Entro 15 giorni	100%
		Congedo parentale		Entro 15 giorni	100%
Congedi vari		Entro 15 giorni	100%		

Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti	Certificati di servizio	Entro 15 giorni	100%
		Autorizzazioni incarichi esterni	Entro 20 giorni	100%
		Pratiche pensione	120 giorni prima della data del pensionamento	100%
		Riliquidazione pensione	Entro 30 giorni	100%
		Cessione 1/5 stipendio	Entro 30 giorni	100%
		Certificazioni contributive PA04	Entro 60 giorni	100%
		Certificazioni stipendiali ai fini della disoccupazione	Entro 15 giorni	N.C.
		Liquidazione primo stipendio	Entro 45 giorni dall'assunzione	100%
		Liquidazione benefici contrattuali	Entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto	100%
		Liquidazione quote salario accessorio e straordinario (turni, reperibilità, straordinario)	Entro 60 giorni	100%