

CIRCOLARE n. 1

7 GEN. 2011

A tutto il personale Tecnico, Amministrativo e di
Biblioteca
Alle OO.SS.
Alle R.S.U.

OGGETTO: Approvazione degli standard dei servizi amministrativi.

Il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 21 dicembre 2010, ha approvato gli standard di qualità dei servizi amministrativi di seguito riportati, così come previsto dai d.lgs. 150/2009 e 168/2009:

1. Rispetto e puntualità degli orari di apertura dello sportello;
2. Informazione chiara, completa e tempestiva;
3. Cortesia nelle relazioni tra personale e utente;
4. Identificazione del Responsabile e/o del Referente per ogni servizio erogato;
5. Rispetto della tempistica prevista da Regolamenti per i procedimenti che implicano l'erogazione di un output.

Tali standard – che in fase di prima approvazione si intendono circoscritti ai servizi amministrativi – saranno soggetti a revisione annuale, nell'ottica di un percorso di miglioramento continuo delle performance organizzative e saranno da subito massimamente pubblicizzati.

Si richiama l'attenzione sulla necessità per Uffici di attenersi scrupolosamente al rispetto di detti standard.

In ossequio al principio di dematerializzazione del cartaceo, la presente nota è trasmessa unicamente per via telematica.

Distinti saluti.

Il Direttore Amministrativo
Dr. Luigi Renzullo

