

Dipartimento Amministrativo per la Sanità - Area per i Rapporti con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Assistenza e supporto tecnico-amministrativo al Gruppo di Lavoro Università/Azienda Policlinico per le attività adempitive del lodo arbitrale
Principali caratteristiche del servizio	preparazione atti istruttori, elaborazione e tenuta dei verbali, preparazione adempimenti conseguenti
Modalità di erogazione del servizio	partecipazione alle riunioni congiunte del Gruppo di Lavoro Misto
Modulistica	non prevista
Eventuali costi a carico dell'utente	non previsti
Tipologia di utenza	Gruppo di Lavoro Università/Azienda Policlinico per le attività adempitive del lodo arbitrale
Responsabile del servizio	Armenise Rosa Francesca

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate lavorative di apertura al pubblico: 5 giorni	numero ore al pubblico/ore lavorate	95%
	Accessibilità multicanale	Orario in cui ricevere informazioni tramite telefono/mail per l'erogazione del servizio: 4ore per 5 giorni	ore per n° giorni: 6 ore al giorno per 5 giorni	30 ore settimanali
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/ numero totale di richieste pervenute	90%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i referenti	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7 giorni
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami/numero di prestazioni erogate	<5%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata rispetto alle esigenze	numero di richieste di chiarimenti pervenute/numero di prestazioni erogate	<5%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell' indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' (http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf)
	B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (in corso di pubblicazione)
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (in corso di pubblicazione)
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-sanita/questionario-area-rapporti-ssn)