

Dipartimento Amministrativo per la Sanità - Area per i Rapporti con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Assistenza, consulenza e informazione sulle procedure amministrativo- contabili connesse all'applicazione dei CCNLL- Sanità al personale universitario convenzionato con il SSN
Principali caratteristiche del servizio	informazione ed assistenza al personale convenzionato con il SSN dei profili normativi vigenti in materia sanitaria; Applicazione al suddetto personale degli stessi istituti contrattuali, a contenuto economico e non, vigenti per il personale ospedaliero
Modalità di erogazione del servizio	telefonico / e-mail/ web/ sportello / corrispondenza
Modulistica	non prevista
Eventuali costi a carico dell'utente	non previsti
Tipologia di utenza	Personale docente medico e sanitario conferito in convenzione presso l'A.O.U. Policlinico di Bari
Responsabile del servizio	Anna Posca

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formola di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici - Giornate lavorative di apertura al pubblico: 5 giorni	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta. e-mail	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta ed email/ Nr. totale delle richieste evase	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Nr. totale richieste pervenute	80%
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 comunicazioni evase	< 15%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata rispetto alle esigenze	Nr istanze evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza/ Nr totali di istanze pervenute	90%

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)