

<b>Dipartimento Amministrativo per la Sanità - Area per i Rapporti con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Autorizzazione pagamento indennità correlate a servizi di guardia e di pronta disponibilità svolti dai docenti medici universitari convenzionati e altre figure dirigenziali
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Risoluzione problematiche relative all'orario di lavoro assistenziale svolto dal personale in convenzione. Analisi comparata dati rivenienti dal sistema rilevazione presenze e dalle documentazioni inviate dagli interessati
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	telefonico / e-mail/ web/ sportello / corrispondenza
<b>Modulistica</b>	Prospetto riepilogativo servizio di pronta disponibilità e turni di guardia successivi alla prima
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	non previsti
<b>Tipologia di utenza</b>	personale docente medico e sanitario conferito in convenzione presso il Policlinico di Bari; Dipartimento Gestione Risorse Finanziarie
<b>Responsabile del servizio</b>	Anna Posca

### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	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%
<b>Tempestività</b>	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%
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami/ Numero di comunicazioni evase	< 15%
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata rispetto alle esigenze	Nr istanze evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza/ Nr totali di istanze pervenute	90%

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