

Dipartimento Amministrativo per la Sanità - Servizio Interarea Rilevazione presenze del personale medico e non medico e degli specializzandi	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Gestione dell'orario di lavoro assistenziale e dei servizi di guardia e di pronta disponibilità svolti dai docenti medici universitari convenzionati e medici in formazione specialistica
Principali caratteristiche del servizio	produzione ed assegnazione del "badge" per la rilevazione delle presenze, gestione anagrafica, integrazione delle timbrature mancanti e registrazione giustificativi di assenza ; calcolo consuntivi ai fini dell'erogazione di trattamenti accessori
Modalità di erogazione del servizio	elaborazione dati ricavati dal relativo software di gestione delle presenze / telefonico / email / sportello
Modulistica	giustificativo assenze e mancata timbratura
Eventuali costi a carico dell'utente	non previsti
Tipologia di utenza	docenti medici convenzionati e medici in formazione specialistica
Responsabile del servizio	Angelo Annoscia

STANDARD DI QUALITA' 2013

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