

Dipartimento Amministrativo per la Sanità - Segreteria	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	servizio di segreteria del Dipartimento
Principali caratteristiche del servizio	gestione dei servizi necessari al coordinamento dell'Area e delle Aree all'interno del Dipartimento
Modalità di erogazione del servizio	telefonico; sportello; invio corrispondenza protocollata; inoltro posta elettronica ; gestione della posta elettronica e dell'agenda del Dirigente
Modulistica	non prevista
Eventuali costi a carico dell'utente	non previsti
Tipologia di utenza	Dipartimenti Amministrativi universitari; personale del Dipartimento
Responsabile del servizio	Signorile Cesaria

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formola 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: 6 ore per 5 giorni	ore x numero giorni	30 ore settimanali
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	numero giorni necessari per l'erogazione della prestazione	7 giorni
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	<1%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze	numero di prestazioni erogate/numero di richieste pervenute	100%

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)