

<b>DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER LA SANITA'-AREA SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE DELL'AREA SANITARIA MEDICO-CHIRURGICA, VETERINARIA</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	CERTIFICAZIONI UTENZA
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	RILASCIO CERTIFICAZIONI -AREA SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE DELL'AREA SANITARIA MEDICO CHIRURGICA E VETERINARIA
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	SPORTELLO
<b>Modulistica</b>	<a href="http://WWW.AREASCUOLEDISPECIALIZZAZIONE.UNIBA.IT">WWW.AREASCUOLEDISPECIALIZZAZIONE.UNIBA.IT</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	MARCHE DA BOLLO-CONTRIBUTO TASSE RILASCIO CERTIFICATI ( PER LAUREATI )
<b>Tipologia di utenza</b>	ISCRITTI E SPECIALISTI SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE MEDICHE, BIOMEDICHE E VETERINARIE
<b>Responsabile del servizio</b>	RITA CHIMIENTI

### 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	APERTURA AL PUBBLICO	N. DI GIORNATE DI APERTURA AL PUBBLICO/N. DI GIORNI LAVORATIVI	>80%
	Accessibilità multicanale	DOMANDE PERVENUTE PER POSTA/FAX/MAIL/PEC	N. DI DOMANDE EVASE/ N. DI DOMANDE PERVENUTE	> 80%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	GIORNI NECESSARI PER EVADERE LA PRESTAZIONE	N. DI PRESTAZIONI EFFETTUATE ENTRO IL TEMPO PREVISTO/N. TOTALE DI RICHIESTE PERVENUTE	DA 0 A 10 GG.
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	PUBBLICAZIONI SUL SITO DELLE INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	N. DI GIORNATE NECESSARIE PER L'AGGIORNAMENTO DELLA COMUNICAZIONE	5 GIORNI
	Procedure di contatto	PUBBLICAZIONE SUL SITO INFORMAZIONI RIGUARDANTI LE MODALITA' DI CONTATTO	N. DI GIORNATE NECESSARIE PER L'AGGIORNAMENTO DELLA COMUNICAZIONE	5 GIORNI
	Tempi di risposta	PUBBLICAZIONE SUL WEB DELLA TEMPESTICA GARANTITA	N. DI PUBBLICAZIONI CORRETTE/ N. TOTALE DELLE PUBBLICAZIONI	100%
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	PERTINENZA DELLE PRESTAZIONI EROGATE	N. DI CERTIFICATI EVASI /N. TOTALE DI PRATICHE	100%
	Compiutezza	ESAUSTIVITA' DELLE PRESTAZIONI EROGATE	N. DI RICHIESTE EVASE/TOTALE DELLE RICHIESTE	>80%

<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-scuole-area-sanitaria">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-sanita/questionario-scuole-area-sanitaria</a> )