

DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER LA SANITA'-AREA SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE DELL'AREA SANITARIA MEDICO-CHIRURGICA, VETERINARIA	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	LIBRETTO UNIVERSITARIO
Principali caratteristiche del servizio	RILASCIO LIBRETTO UNIVERSITARIO
Modalità di erogazione del servizio	SPORTELLO
Modulistica	WWW.AREASCUOLEDISPECIALIZZAZIONE.UNIBA.IT
Eventuali costi a carico dell'utente	non previsti
Tipologia di utenza	IMMATRICOLATI 1° ANNO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE MEDICHE, BIOMEDICHE E VETERINARIE
Responsabile del servizio	RITA CHIMIENTI

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	APERTURA AL PUBBLICO	N. DI GIORNATE DI APERTURA AL PUBBLICO/N. DI GIORNI LAVORATIVI	100%
	Accessibilità multicanale	INFORMAZIONI SUL WEB DEI SERVIZI EROGATI	N. DI ORE AL GIORNO DI FUNZIONAMENTO	>90%
Tempestività	Tempestività	TEMPO MASSIMO TRA LA PRESTAZIONE E L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	N. DI PRESTAZIONI EFFETTUATE ENTRO IL TEMPO PREVISTO/N. TOTALE DI RICHIESTE PERVENUTE	ENTRO 60 GG.
Trasparenza	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%
Efficacia	Affidabilità	PERTINENZA DELLE PRESTAZIONI EROGATE	N. DI PRESTAZIONI EROGATE /N. TOTALE DI PRESTAZIONI	>98%
	Compiutezza	ESAUSTIVITA' DELLE PRESTAZIONI EROGATE	N. DI RICHIESTE ILEVASE /TOTALE DELLE RICHIESTE	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 fase di elaborazione)
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 fase di elaborazione)
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-scuole-area-sanitaria