

<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>	Gestione dei rapporti convenzionali con l'Amministrazione della Difesa per eventuali ulteriori rapporti di collaborazione con la Marina Militare (convenzione con Ospedale militare di Taranto, con altri corsi di Laurea nelle professioni sanitarie)
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Assistenza e supporto tecnico-amministrativo al Gruppo di Lavoro Misto Facoltà/Marina Militare Taranto delegato a verificare fattibilità di ulteriori rapporti di collaborazione
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	partecipazione alle riunioni congiunte del Gruppo di Lavoro Misto; elaborazione relazioni informative per il Rettore
<b>Modulistica</b>	non prevista
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	non previsti
<b>Tipologia di utenza</b>	Facoltà di Medicina e Chirurgia / Amministrazione Difesa ( Marina Militare di Taranto )
<b>Responsabile del servizio</b>	Armenise Rosa Francesca

### 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	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: 4ore per 5 giorni	ore per n° giorni: 6 ore al giorno per 5 giorni	30 ore settimanali
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/ numero totale di richieste pervenute	90%
<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 prestazioni erogate	<1%
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata rispetto alle esigenze	numero di richieste di chiarimenti pervenute/numero di prestazioni erogate	1%

<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> )