UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Dipartimento	Risorse Umane, Organizzazione e Rapporti con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale
Unità organizzativa responsabile	Area per i Rapporti con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale
Denominazione del servizio	Rilascio certificati attività assistenziale svolta dal personale universitario convenzionato.
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_04
Principali caratteristiche del servizio	Acquisizione richiesta; acquisizione e verifica atti di carriera; compilazione certificato.
Destinatari	docenti e ricercatori, amministrativi e tecnici, enti e uffici di Ateneo
Responsabile	Capo Area - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/rosafrancesca.armenise
A chi/dove/come rivolgersi	Sig. Angiuli Vito Modesto - Area per i Rapporti con il S.S.N. e R. - Palazzo Ateneo - Piano ammezzato della Direzione Generale - tel. 080/5714605 - fax 080/5714098 - e mail vitomodesto.angiuli@uniba.it - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area-per-i-rapporti-con-il-servizio-sanitario-nazionale-e-regionale/area-per-i-rapporti-con-il-servizio-sanitario-nazionale-e-regionale
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedi - venerdi 9 - 13 giovedi e venerdi 14,30 - 16,30 - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area-per-i-rapporti-con-il-servizio-sanitario-nazionale-e-regionale/area-per-i-rapporti-con-il-servizio-sanitario-nazionale-e-regionale
Eventuali costi a carico dell'utente	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area-per-i-rapporti-con-il-servizio-sanitario-nazionale-e-regionale/area-per-i-rapporti-con-il-servizio-sanitario-nazionale-e-regionale
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/area-per-i-rapporti-con-il-servizio-sanitario-nazionale-e-regionale/area-per-i-rapporti-con-il-servizio-sanitario-nazionale-e-regionale
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div3/area-per-i-rapporti-con-il-servizio-sanitario-nazionale-e-regionale/settore-gestione-del-personale-in-convenzione

			Valore di partenza	**Target**
Dimensioni della qualità	**Indicatori**	**unità di misura/formula di calcolo**	**2013**	**2014**
Accessibilità	5 giornate lavorative di apertura al pubblico comprensive di rientri pomeridiani	numero ore di apertura al pubblico/ore lavorate		95%
Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	numero giorni necessari per l'erogazione della prestazione		30 giorni
Trasparenza	Pubblicate sul sito web dell'Area le informazioni relative a: principali caratteristiche del servizio, tipologia di utenza, responsabile, procedure di contatto, tempi di risposta	numero di informazioni pubblicate		≥7
Efficacia	Pertinenza della prestazione erogata Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze	numero di reclami/numero di prestazioni erogate		5%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell`indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degi utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/