



<b>Dipartimento</b>	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Area per i Rapporti con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale
<b>Denominazione del servizio</b>	Adesione copertura assicurativa per colpa grave del personale universitario e specializzandi in servizio presso A.O.U. Policlinico.
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DRUOSNR_07
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Acquisizione richiesta; acquisizione e verifica documentazione; comunicazione ed invio adesioni al broker assicurativo; redazione decreto rettorale; comunicazione agli uffici di ragioneria di Ateneo per conseguenti adempimenti contabili.
<b>Destinatari</b>	docenti e ricercatori, amministrativi e tecnici, medici in formazione specialistica.
<b>Responsabile</b>	Capo Area - <a href="https://persone.ict.uniba.it/rubrica/rosafrancesca.armenise">https://persone.ict.uniba.it/rubrica/rosafrancesca.armenise</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Dott. Francesco Bonserio - Area per i Rapporti con il S.S.N. e R. - Palazzo Ateneo - Piano ammezzato della Direzione Generale - tel. 080/5714434 - fax 080/5714098 - e mail francesco.bonserio@uniba.it
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	lunedì - venerdì 9 - 13 martedì e mercoledì 15,00 - 17,00 <a href="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">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</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessuno a favore dell'Amministrazione universitaria (premio assicurativo da liquidare al broker) - <a href="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">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</a>
<b>Modulistica</b>	<a href="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">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</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div3/area-per-i-rapporti-con-il-servizio-sanitario-nazionale-e-regionale/settore-rapporti-con-enti-di-area-socio-sanitaria">http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div3/area-per-i-rapporti-con-il-servizio-sanitario-nazionale-e-regionale/settore-rapporti-con-enti-di-area-socio-sanitaria</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	5 giornate lavorative di apertura al pubblico comprensive di rientri pomeridiani	numero ore di apertura al pubblico/ore lavorate	95%	95%
Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	numero giorni necessari per l'erogazione della prestazione	15 giorni	15 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	≥7
Efficacia	Pertinenza della prestazione erogata Esattività della prestazione erogata rispetto alle esigenze	numero di reclami/numero di prestazioni erogate	5%	5%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>			
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>			