



<b>Dipartimento</b>	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Area Studenti Stranieri e Sorveglianza sanitaria personale T.A.
<b>Denominazione del servizio</b>	Pratiche infortunio
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DSFP_L18
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Copertura assicurativa per infortuni
<b>Destinatari</b>	studenti e laureati
<b>Responsabile</b>	Capo Area Studenti Stranieri e Sorveglianza sanitaria personale T.A. <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/divisione-scuole-di-specializzazione-dellarea-sanitaria-studenti-stranieri-e-sorveglianza-sanitaria/area2">http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/divisione-scuole-di-specializzazione-dellarea-sanitaria-studenti-stranieri-e-sorveglianza-sanitaria/area2</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/dsfpl/div2/area2">http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/dsfpl/div2/area2</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00, solo il martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessun costo
<b>Modulistica</b>	non prevista
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
<b>Accessibilità</b>	apertura al pubblico	n.gg di apertura al pubblico/n.gg lavorativi	100%	100%
<b>Tempestività</b>	tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	n di gg necessari per l'erogazione del servizio	entro 2 gg	entro 2 gg
<b>Trasparenza</b>	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate	≥ 7	≥ 7
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto alla richiesta	n. di richieste evase/totale di richieste	100%	100%

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>
<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>