



Dipartimento	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea
Unità organizzativa responsabile	Area Studenti Stranieri e Sorveglianza sanitaria personale T.A.
Denominazione del servizio	Pratiche infortunio
Codice del servizio	SERV_DSFPPL_18
Principali caratteristiche del servizio	Copertura assicurativa per infortuni
Destinatari	studenti e laureati
Responsabile	Capo Area Studenti Stranieri e Sorveglianza sanitaria personale T.A. http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/divisione-scuole-di-specializzazione-dellarea-sanitaria-st
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/dsfpl/div2/area2
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00, solo il martedì e giovedì dalle 15,00 alle 17.00
Eventuali costi a carico dell'utente	nessun costo
Modulistica	non prevista
Maggiori informazione (link utili)	

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2016
Accessibilità	apertura al pubblico	n. gg di apertura al pubblico/n. gg lavorativi	100%
Tempestività	tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	n di gg necessari per l'erogazione del servizio	entro 2 gg
Trasparenza	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
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto alla richiesta	n. di richieste evase/totale di richieste	100%
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	Link ai nuovi questionari in fase di redazione		
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link alle relazioni/report di monitoraggio		