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	Adesione copertura assicurativa per colpa grave del personale universitario e specializzandi in servizio presso A.O.U. Policlinico.
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_07
Principali caratteristiche del servizio	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.
Destinatari	docenti e ricercatori, amministrativi e tecnici, medici in formazione specialistica.
Responsabile	Capo Area - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/rosafrancesca.armenise
A chi/dove/come rivolgersi	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
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedi - venerdi 9 - 13 martedi e mercoledi 15,00 - 17,00 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	nessuno a favore dell'Amministrazione universitaria (premio assicurativo da liquidare al broker) - 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-rapporti-con-enti-di-area-socio-sanitaria

			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		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
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/