

**GESTIONE APPUNTAMENTI OSPEDALE VETERINARIO UNIVERSITARIO DIDATTICO**

**Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede l'informazione sulla gestione degli appuntamenti per le visite programmate, l'informazione sugli orari e l'accoglienza dei casi in urgenza e non e la fissazione della data per l'erogazione del servizio.

**Modalità di erogazione**

Il servizio viene reso tramite il personale della Segreteria Amministrativa e della Reception del che accoglie le istanze direttamente presso la Segreteria o lo sportello della reception, telefonicamente, via mail, posta e gestisce gli arrivi in urgenza. Il Receptionist riceve il cliente, lo ascolta ed individua il problema sulla base della sintomatologia indicata dal proprietario dell'animale. Dopo aver contattato il medico di turno e/o lo specialista per il problema presentato, il receptionist fissa l'appuntamento. Le richieste in urgenza vengono inoltrate al personale medico di turno in H. 24 ed accolte direttamente.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio**

Privati proprietari di animali, Medici veterinari, Associazioni onlus, Enti pubblici.

**Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente**

Magnifico Rettore.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Accesso fisico alla Reception della Clinica Veterinaria	N. accessi effettuati / N. totale delle richieste di accesso pervenute	100%
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite telefono, posta, fax, mail	N. di richieste evase /N. totale delle richieste ricevute tramite telefono, posta, fax, mail	100%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (3 giorni)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste pervenute	100%

Standard di qualità

<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistica	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero prestazioni erogate con regolarità / Numero totale richieste pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata / Numero totale richieste pervenute	1%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di reclami relativi all'esautività della prestazione erogata / Numero totale richieste pervenute	1%