



Denominazione del servizio	Rimborso delle spese sanitarie sostenute dai lavoratori di diritto italiano, dai titolari di borse di studio e dalle altre categorie di beneficiari in Paesi non convenzionati
Dipartimento	Programmazione e ordinamento del servizio sanitario nazionale
Direzione generale	Programmazione sanitaria
Ufficio	VI ex DGRUERI - Assistenza sanitaria dei cittadini italiani all'estero e assistenza sanitaria degli stranieri in Italia
Descrizione del servizio erogato	Rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero dai lavoratori di diritto italiano del settore pubblico e privato, dai titolari di borse di studio e dalle altre categorie previste all'art. 2 del D.P.R. 618/80 in paesi non convenzionati, attraverso l'emanazione di un decreto di liquidazione e del relativo ordine di pagamento successivamente trasmesso all'Ufficio centrale di bilancio. L'Ufficio fornisce a tutte le categorie di lavoratori/titolari di borse di studio e beneficiari del DPR 618/80 le informazioni necessarie per ottenere il rimborso tramite lo sportello di apertura al pubblico, telefono, fax, mail, pec e web.
Modalità di erogazione	Sistema informativo di contabilità generale per le Amministrazioni pubbliche (SICOGE)
Tipologia di utenza	Lavoratori pubblici e privati, militari, Aziende commerciali/industriali del settore privato, titolari di borse di studio

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di decreti emessi entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 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	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di decreti emessi conformemente alla normativa di riferimento/Numero di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero di decreti emessi	3/1000
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero decreti emessi senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale istanze complete pervenute	100%



Denominazione del servizio	Rilascio formulari di diritto all'assistenza sanitaria ai lavoratori pubblici in servizio all'estero e loro familiari al seguito
Dipartimento	Programmazione e ordinamento del servizio sanitario nazionale
Direzione generale	Programmazione sanitaria
Ufficio	VI ex DGRUERI - Assistenza sanitaria dei cittadini italiani all'estero e assistenza sanitaria degli stranieri in Italia
Descrizione del servizio erogato	Rilascio formulari di diritto all'assistenza sanitaria ai lavoratori pubblici in servizio all'estero e loro familiari al seguito di cui al D.P.R. 618/80
Modalità di erogazione	- Consegna a mano presso lo sportello di apertura al pubblico per i dipendenti pubblici - Fax, e-mail, PEC, Web e posta ordinaria
Tipologia di utenza	Lavoratori pubblici Enti ed amministrazioni pubbliche

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di formulari rilasciati entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 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	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di formulari rilasciati conformemente alla normativa di riferimento/Numero di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero di formulari rilasciati	10/1000
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero decreti emessi senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale istanze complete pervenute	100%