

<b>Dipartimento Amministrativo per la Sanità - Segreteria</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	formalizzazione e gestione del rapporto convenzionale con l'ARPA (Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione dell'Ambiente)
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	preparazione atti istruttori, relazioni per gli Organi Accademici, stesura definitiva dell'accordo, adempimenti amministrativi conseguenti
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	telefonico/ email/ elaborazione istruttorie/ inoltro corrispondenza protocollata
<b>Modulistica</b>	non prevista
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	non previsti
<b>Tipologia di utenza</b>	Personale ARPA coinvolto nei percorsi formativi e di tirocinio
<b>Responsabile del servizio</b>	Signorile Cesaria

### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formola di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Giornate lavorative di apertura al pubblico: 5 giorni	numero ore al pubblico/ore lavorate	95%
	Accessibilità multicanale	Orario in cui ricevere informazioni tramite telefono/mail per l'erogazione del servizio: 6 ore per 5 giorni	ore x numero giorni	30 ore settimanali
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	numero giorni necessari per l'erogazione della prestazione	30 giorni
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i referenti	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7 giorni
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7 giorni
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami/numero di prestazioni erogate	<1%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze	numero di prestazioni erogate/numero di richieste pervenute	100%

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell' indicatore</b>	<b>A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA'</b> ( <a href="http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf">http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf</a> )
	<b>B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (in corso di pubblicazione)</b>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	<b>ANNUALE</b>
<b>Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (in corso di pubblicazione)</b>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION</b> ( <a href="https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-sanita/questionario-area-rapporti-ssn">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-sanita/questionario-area-rapporti-ssn</a> )