

<b>DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER LA SANITA'-AREA SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	SERVIZIO DI RACCOLTA TRASPORTO, SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI, PERICOLOSI E NON, RIFIUTI SANITARI A RISCHIO INFETTIVO E NON
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI, COMPILAZIONE E INVIO ALLE STRUTTURE INTERESSATE DI CIRCOLARI INFORMATIVE CONCERNENTI LE MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO, RAPPORTI CON L'AREA APPALTI PUBBLICI DI SERVIZI DELL'AMMINISTRAZIONE
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	POSTA RACCOMANDATA INTERNA, E-MAIL
<b>Modulistica</b>	NON PREVISTA
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	ONERI RELATIVI ALLA EFFETTUAZIONE DI ANALISI A CARICO DI STRUTTURE CONFERENTI I RIFIUTI; QUOTE A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE CENTRALE E DELLE STRUTTURE INTERESSATE, ASSUMENDO COME BASE DI CALCOLO QUANTO EFFETTIVAMENTE SMALTITO
<b>Tipologia di utenza</b>	UTENZA INTERNA
<b>Responsabile del servizio</b>	NICOLETTA QUERO

### STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	ACCESSO UFF. ORE ANTIMER. E POMER.	NON PREVISTA	5gg SU 5gg
	Accessibilità multicanale	INFORMAZIONI TRAMITE E-MAIL, FAX, POSTA E TELEFONO SUL SERVIZIO E SULLE MODALITA' DI FRIZIONE DELLO STESSO	N. INFORMAZ. EROGATE/ TOT. N. INFORMAZ. RICHIESTE	98%
Tempestività	Tempestività	TEMPO MASSIMO CHE INTERCORRE TRA RICEZIONE DELLA COPIA CONTRATTO CON DITTA APPALTATRICE DEL SERVIZIO E INVIO CIRCOLARE INFORMATIVA ALLE STRUTTURE INTERESSATE	N. INFORMAZIONI DIRAMATE/ STIPULA CONTRATTO	100%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	NON PREVISTI	NON PREVISTA	NON PREVISTO
	Procedure di contatto	NON PREVISTI	NON PREVISTA	NON PREVISTO
	Tempi di risposta	NON PREVISTI	NON PREVISTA	NON PREVISTO
Efficacia	Affidabilità	N. CIRCOLARI INVIATE	NON PREVISTA	100%
	Compiutezza	ESAUSTIVITA' DELLA PRESTAZIONE EROGATA	N.TOT. DI CIRCOLARI INVIATE	95%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	<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>			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	<b>ANNUALE</b>			
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>			
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<b>RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (in corso di pubblicazione)</b>			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION</b> <a href="https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-sanita/area-sicurezza-lavoro">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-sanita/area-sicurezza-lavoro</a>			