

DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER LA SANITA'-AREA SICUREZZA SUL LAVORO	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI RADIOATTIVI
Principali caratteristiche del servizio	ACQUISIZIONE DALL'ESPERTO QUALIFICATO DEI DATI NECESSARI ALLA PREDISPOSIZIONE DEGLI ATTI DI GARA E TRASMISSIONE DEGLI STESSI ALL'UFFICIO APPALTI DELL'AMMINISTRAZIONE.
Modalità di erogazione del servizio	POSTA RACCOMANDATA INTERNA
Modulistica	NON PREVISTA
Eventuali costi a carico dell'utente	COSTI RELATIVI AI SINGOLI PRELIEVI DIETRO PRESENTAZIONE DI FATTURA CONTENENTE IN DETTAGLIO L'INDICAZIONE DELLE STRUTTURE , LE CATEGORIE DEI RIFIUTI , LE QUANTITA', LE TIPOLOGIE E I PREZZI
Tipologia di utenza	UTENZA INTERNA
Responsabile del servizio	NICOLETTA QUERO

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	ACCESSO UFFICIO DURANTE GLI ORARI DI APERTURA	NON PREVISTA	5gg su 5gg
	Accessibilità multicanale	COMUNICAZIONI TRAMITE POSTA RACCOMANDATA	NUMERO INFORMAZIONI EROGATE /TOTALE N. INFORM. RICHIESTE	95%
Tempestività	Tempestività	TEMPO MASSIMO CHE INTERCORRE TRA LA RICHIESTA DEI DATI PER LA PREDISPOSIZIONE DEGLI ATTI DI GARA E LA TRASMISSIONE DEGLI STESSI ALL'UFFICIO APPALTI.	N.DATI COMUNICATI / N. TOT. DATI RICHIESTI	98%
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	PERTINENZA DELLA PRESTAZIONE EROGATA	N. DATI ACQUISITI/ TOT. N. DATI COMUNICATI	95%
	Compiutezza	ESAUSTIVITA' DELLA PRESTAZIONE EROGATA	RICHIESTE EVASE/ N. TOT. RICHIESTE	95%

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