

|  |  |
|--|--|
| <b>DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER LA SANITA'- AREA SICUREZZA SUL LAVORO</b> | <b>Indicazioni generali</b>  |
| <b>Denominazione del servizio</b>  | DENUNCIA ANNUALE RIFIUTI ( MUD )- ( SISTRI - SISTEMA DI CONTROLLO DELLA TRACCIABILITA' DEI RIFIUTI )   |
| <b>Principali caratteristiche del servizio</b>                               | COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE SULLE PROCEDURE, CONTROLLO E INVIO DELLE SCHEDE MUD ALLA C.C.I.A.A. DI BARI E DI MATERA; ISCRIZIONE AL SISTRI DELLE STRUTTURE UNIV. PRODUTTRICI DI RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI |
| <b>Modalità di erogazione del servizio</b>                                   | FAX, E-MAIL, POSTA RACCOMANDATA  |
| <b>Modulistica</b>   | DPCM 20.12.2012; www.sistri.it   |
| <b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>                                  | VERSAMENTI CONTRIBUTI ALLA C.C.I.A.A. DI BARI E MATERA E AL SISTRI   |
| <b>Tipologia di utenza</b>   | STRUTTURE INTERNE PRODUTTRICI DI RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI   |
| <b>Responsabile del servizio</b>   | NICOLETTA QUERO  |

### 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                       | ACCESSO UFFICIO DURANTE GLI ORARI DI APERTURA  | N. DENUNCE MUD E N. ISCRIZIONI AL SISTRI/ N.TOT. STRUTTURE INTERESSE                     | 5gg su 5gg             |
|                      | Accessibilità multicanale                  | COMUNICAZIONI INFORMATIVE TRAMITE FAX, E-MAIL E POSTA RACCOMANDATA                           | N.INFORMAZIONI EROGATE/ TOTALE N.INFORMAZIONI RICHIESTE                                  | 98%                    |
| <b>Tempestività</b>  | Tempestività                               | TEMPO MASSIMO CHE INTERCORRE TRA INVIO COMUNICAZIONI INFORMATIVE E L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO | SERVIZIO EFFETTUATO ENTRO IL TEMPO PREVISTO/N.TOT. DENUNCE MUD E/ O ISCRIZIONI AL SISTRI | 98%                    |
| <b>Trasparenza</b>   | 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           |
| <b>Efficacia</b>     | Affidabilità                               | PERTINENZA DELLA PRESTAZIONE EROGATA   | N. DI PRATICHE EVASE / N.TOT. DI DENUNCE MUD E/ O ISCRIZIONI AL SISTRI                   | 95%                    |
|                      | Compiutezza                                | ESAUETIVITA' DELLA PRESTAZIONE EROGATA   | RICHIESTE EVASE / TOTALE DELLE RICHIESTE   | 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><br>( <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><br>( <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> )                      |