

<b>DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER LA SANITA'-AREA SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	APPLICAZIONE D.Lgs.116/92 IN MATERIA DI PROTEZIONE DEGLI ANIMALI UTILIZZATI A FINI SPERIMENTALI O AD ALTRI FINI SCIENTIFICI
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	attivazione stabulari, contatti con Servizio veterinario e nomina consulente, informative su sperimentazione animale, ricezione e trasmissione al Ministero della salute delle tabelle statistiche e delle richieste di autorizzazioni dei progetti di ricerca
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	E-MAIL, POSTA RACCOMANDATA, PEC, WEB
<b>Modulistica</b>	PAGINA WEB UNIBA - DIPARTIMENTO PER LA SANITA' - AREA SICUREZZA SUL LAVORO- COMITATO ETICO PER LA SPERIMENTAZIONE ANIMALE
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	NON PREVISTI
<b>Tipologia di utenza</b>	INTERNA (RESPONSABILI STRUTTURE INTERESSATE, RESPONSABILI DI STABULARI UNIVERS., ENTI, MINISTERO DELLA SALUTE, RESPONSABILI DI RICERCA, COMITATO ETICO PER LA SPERIMENTAZIONE ANIMALE)
<b>Responsabile del servizio</b>	NICOLETTA QUERO

### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	ACCESSO UFFICIO DURANTE GLI ORARI DI APERTURA	NUMERO PROGETTI DA GESTIRE / TOT. N. PROGETTI PERVENUTI	5gg su 5gg
	Accessibilità multicanale	INFORMAZIONI SULLE PROCEDURE DI APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA TRAMITE: WEB, E-MAIL, POSTA E TELEFONO	N. INFORMAZIONI EROGATE/ TOTALE ADEMPIMENTI NORMATIVI	90%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	TEMPO MASSIMO CHE INTERCORRE TRA L'INIZIO DELLE PROCEDURE E LA TRASMISSIONE DELLE COMUNICAZIONI	N.PROCEDURE SVOLTE ENTRO IL TEMPO PREVISTO/ N.TOT. DI RICHIESTE DI PRESTAZIONE PERVENUTE	90%
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	NON PREVISTI	NON PREVISTA	N. 5gg PER L'AGGIORNAMENTO PAGINA WEB
	Procedure di contatto	NON PREVISTI	NON PREVISTA	NON PREVISTO
	Tempi di risposta	NON PREVISTI	NON PREVISTA	NON PREVISTO
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	PERTINENZA DEL SERVIZIO EROGATO	N. DI PRATICHE EVASE/ N.TOT.DI PRATICHE	100%
	Compiutezza	ESAUSTIVITA' DELLA PRESTAZIONE EROGATA	RICHIESTE EVASE/TOTALE RICHIESTE	90%
<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/area-sicurezza-lavoro">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-sanita/area-sicurezza-lavoro</a>			