

DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER LA SANITA'- AREA SICUREZZA SUL LAVORO	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	SUPPORTO AMMINISTRATIVO AL COMITATO ETICO PER LA SPERIMENTAZIONE ANIMALE (CESA)
Principali caratteristiche del servizio	RICEZIONE DEI PROGETTI DI RICERCA E TRASMISSIONE DEGLI STESSI PER L'ESAME AL CESA , INFORMAZIONI SU MODALITA' E TEMPI PER LA PRESENTAZIONE DEI PROGETTI, REDAZIONI VERBALI DELLE RIUNIONI DEL CESA, TENUTA REGISTRO DEL CESA
Modalità di erogazione del servizio	E-MAIL, TELEFONO E WEB
Modulistica	PAGINA WEB UNIBA- DIPARTIMENTO PER LA SANITA'-AREA SICUREZZA SUL LAVORO-COMITATO ETICO
Eventuali costi a carico dell'utente	NON PREVISTI
Tipologia di utenza	MEMBRI CESA E RESPONSABILI DI RICERCA
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	N. PROGETTI DI RICERCA GESTITI/ N. TOT. PROGETTI PERVENUTI	98%
	Accessibilità multicanale	INFORMAZIONI TRAMITE E-MAIL, POSTA, FAX, TELEFONO SUI SERVIZI EROGATI E SULLE MODALITA' DI FRUIZIONE DEGLI STESSI	N. PROGETTI APPROVATI DAL CESA/ TOT. N. PROGETTI PRESENTATI	80%
Tempestività	Tempestività	TEMPO MASSIMO CHE INTERCORRE DALLA PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA PER L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	N. DI PROGETTI APPROVATI ENTRO IL TEMPO PREVISTO/ N.TOT. DI RICHIESTE DI ESAME DI PROGETTI	98%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	NON PREVISTI	NON PREVISTA	5gg PER L'AGGIORNAMENTO DELLE COMUNICAZIONI SULLA PAGINA WEB
	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.PROGETTI APPROVATI DAL CESA / N.TOT. PROGETTI PRESENTATI	95%
	Completezza	ESAUSTIVITA' DELLA PRESTAZIONE EROGATA	RICHIESTE EVASE/ TOT RICHIESTE	90%
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			