

DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER LA SANITA'- AREA SICUREZZA SUL LAVORO	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	APPLICAZIONE L. 413/92 - OBIEZIONE DI COSCIENZA ALLA SPERIMENTAZIONE ANIMALE
Principali caratteristiche del servizio	CIRCOLARI INFORMATIVE SUL DIRITTO DI OBIEZIONE DI COSCIENZA E DIFFUSIONE DELLA RELATIVA MODULISTICA
Modalità di erogazione del servizio	E-MAIL
Modulistica	PAGINA UNIBA-DIPARTIMENTO PER LA SANITA'-AREA SICUREZZA SUL LAVORO-COMITATO ETICO
Eventuali costi a carico dell'utente	NON PREVISTI
Tipologia di utenza	INTERNA (LAVORATORI UNIV. OPERANTI NELL'AMBITO DELLA SPERIMENTAZIONE ANIMALE)
Responsabile del servizio	NICOLETTA QUERO

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	ACCESSO UFFICIO DURANTE LE ORE ANTIMERIDIANE E POMERIDIANE IDI APERTURA	N.RICHIESTE INFORMAZIONI/ N.TOT. RICHIESTE	5gg SU 5gg
	Accessibilità multicanale	DIFFUSIONE INFORMAZIONI TRAMITE E-MAIL	N. NFORMAZIONI EROGATE/ N.TOT. INFORMAZIONI RICHIESTE	100%
Tempestività	Tempestività	TEMPO MASSIMO TRA FORMALIZZAZIONE DELLE INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI DI RISCONTRO DELL'UTENTE	N.TOT. INFORMAZIONI INVIATE / N.TOT RICHIESTE	100%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	NON PREVISTI	NON PREVISTA	5gg. PER AGGIORNAMENTO COMUNICAZIONI SUL WEB
	Procedure di contatto	NON PREVISTI	NON PREVISTA	NON PREVISTO
	Tempi di risposta	NON PREVISTI	NON PREVISTA	NON PREVISTO
Efficacia	Affidabilità	PERTINENZA DEL SERVIZIO EROGATO	N.INFORMAZIONI TRASMESSE / N.TOT. DI RICHIESTE INFORMAZIONI	95%
	Compiutezza	ESAUSTIVITA' DELLA PRESTAZIONE EROGATA	N. TOTALE RICHIESTE EVASE/ TOT. RICHIESTE	97%

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)