

| | |
|--|---|
| DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER LA SANITA'- AREA SICUREZZA SUL LAVORO | Indicazioni generali |
| Denominazione del servizio | RADIOPROTEZIONE UNIVERSITARIA IN FAVORE DEI LAVORATORI ESPOSTI ALLE RADIAZIONI IONIZZANTI |
| Principali caratteristiche del servizio | conferimenti incarichi a medico autorizzato ed esperto qualificato, adempimenti connessi alla corresponsione dell'indennità di rischio in favore del personale esposto alle radiazioni ionizzanti |
| Modalità di erogazione del servizio | POSTA RACCOMANDATA |
| Modulistica | NON PREVISTA |
| Eventuali costi a carico dell'utente | NON PREVISTI |
| Tipologia di utenza | PROFESSIONISTI INTERESSATI E PERSONALE ESPOSTO ALLE RADIAZIONI IONIZZANTI |
| 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.CLASSIFICAZIONI DI ESPOSIZIONE AL RISCHIO/ TOT. PERSONALE ESPOSTO | 5gg su 5gg |
| | Accessibilità multicanale | INFORMAZIONI TRAMITE POSTA RACCOMANDATA SUI SERVIZI EROGATI | N. PROCEDIMENTI RICHIESTI / N. TOT. PRATICHE EVASE | 100% |
| Tempestività | Tempestività | TEMPO MASSIMO CHE INTERCORRE TRA LA FORMALIZZAZIONE DEGLI ATTI E LA COMUNICAZIONE AGLI INTERESSATI | N.PROCEDIMENTI COMPLETATI / N. TOT. DI RICHIESTE DI PRESTAZIONE PERVENUTE | 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. PRATICHE EVASE/ N. TOT. DI PRATICHE | 100% |
| | Compiutezza | ESAUSTIVITA' DELLA PRESTAZIONE EROGATA | RICHIESTE EVASE / TOT.RICHIESTE | 100% |
| 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) | | | |