

<b>DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER LA SANITA' - AREA SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	SERVIZIO SORVEGLIANZA DOSIMETRICA
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	RICHIESTA DI INDICAZIONI DI CARATTERE TECNICO ALL'ESPERTO QUALIFICATO E SUCCESSIVA TRASMISSIONE DEGLI STESSI ALL'AREA APPALTI PUBBLICI DI SERVIZI
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	POSTA RACCOMANDATA, TELEFONO
<b>Modulistica</b>	NON PREVISTA
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	LIQUIDAZIONE FATTURE DELL'IMPRESA APPALTATRICE PREVIO ACCERTAMENTO DELLA REGOLARITA' CONTRIBUTIVA ( DURC). ONERE RELATIVO ALL' IVA.
<b>Tipologia di utenza</b>	UNIVERSITA' ( LAVORATORI)
<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 LE ORE ANTIMERIDIANE E POMERIDIANE IDI APERTURA	NON PREVISTA	5gg SU 5gg
	Accessibilità multicanale	NUMERO COMUNICAZIONI INVIATE TRAMITE POSTA RACCOMANDATA	N.INFORMAZIONI EROGATE/ TOT. N. INFORMAZIONI RICHIESTE	100%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	TEMPO MASSIMO CHE INTERCORRE TRA LA FORMALIZZAZIONE DELLA RICHIESTA DI INFORMAZIONI E LA RISPOSTA ALL'UFFICIO RICHIEDENTE	N. TOT. DI DATI REPERITI ENTRO IL TEMPO PREVISTO/ N. TOT. DATI RICHIESTI	95%
<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. DATI FORNITI/ TOT.N. DATI RICHIESTI	98%
	Compiutezza	ESAUSTIVITA' DELLA PRESTAZIONE EROGATA	RICHISTE EVASE/ TOT. DELLE 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> )