

DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER LA SANITA' - AREA SICUREZZA SUL LAVORO	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	SORVEGLIANZA SANITARIA IN FAVORE DEL PERSONALE ESPOSTO A RISCHIO CHIMICO ,FISICO , BIOLOGICO E ADIBITO ALL'USO DI VDT
Principali caratteristiche del servizio	adempimenti e circolari in materia di tutela della sicurezza sui luoghi di lavoro, incarichi ai medici competenti, adempimenti connessi alla corresponsione delle indennità di rischio in favore del personale esposto a rischio chimico/fisico/biologico
Modalità di erogazione del servizio	POSTA ORDINARIA E RACCOMANDATA , FAX, TELEFONO
Modulistica	NON PREVISTA
Eventuali costi a carico dell'utente	MARCHE DA BOLLO A CARICO DEI MM.CC., CORRESPONSIONE AL DIM DELLE SOMME PER LE VARIE ATTIVITA' ESPLETATE COME DA CONVENZIONE
Tipologia di utenza	LAVORATORI ESPOSTI A RISCHI PROFESSIONALI E PROFESSIONISTI INTERESSATI
Responsabile del servizio	LUIGI MAZZEI

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	NUMERO RICHIESTE PERVENUTE DI SORVEGLIANZA SANITARIA / TOT. N RICHIESTE GESTITE	5gg su 5gg
	Accessibilità multicanale	INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI E SULLE MODALITA' DI FRUIZIONE DEGLI STESSI TRAMITE POSTA, FAX, TELEFONO	N. ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI ASSOLTI / TOT. N. PROCEDIMENTI RICHIESTI	98%
Tempestività	Tempestività	TEMPO MASSIMO TRA LA PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA E L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	ADEMPIMENTI ESPLETATI ENTRO IL TEMPO PREVISTO/ TOT. N. DI RICHIESTE PERVENUTE	97%
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. DELLE 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)