

Dipartimento Amministrativo per la Sanità/Area Servizio Prevenzione e Protezione	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Redazione dei Documenti Unici di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI)
Principali caratteristiche del servizio	Elaborazione del documento unico di valutazione dei rischi lavorativi derivanti da interferenze rischiose fra Università e Aziende esterne appaltatrici da allegare obbligatoriamente ai contratti d'appalto d'opera, al fine di eliminare o ridurre i rischi.
Modalità di erogazione del servizio	Telefonico, e-mail, web, sopralluoghi, lettere, front office.
Modulistica	Schede da compilare per la redazione dei DUVRI, manualetto informativo disponibile sul web
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Tipologia di utenza	L'utenza è costituita da aziende esterne, personale strutturato dell'università (docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo), personale non strutturato (dottorandi, specializzandi, assegnisti, borsisti, co-co-co), studenti.
Responsabile del servizio	Valentina Megna

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate lavorative di apertura al pubblico: 5 giorni	numero ore al pubblico/ore lavorate	95%
	Accessibilità multicanale	Orario in cui ricevere informazioni tramite telefono/mail per l'erogazione del servizio: 4ore per 5 giorni	ore per n° giorni: 4 ore al giorno per 5 giorni	20 ore settimanali
Tempestività	Tempestività	Tempo previsto della consegna del DUVRI con connessi sopralluoghi:15 giorni	prestazioni effettuate entro il tempo previsto/ richieste totali DUVRI	95%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito: 7 giorni	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7 giorni
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero pubblicazioni corrette/ Totale n. pubblicazioni	100%
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami/numero di DUVRI evasi	<1%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze del richiedente	numero di DUVRI conclusi/numero di richieste pervenute	98%

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/questionario-area-prevenzione)