

Dipartimento Amministrativo per la Sanità/Area Servizio Prevenzione e Protezione	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Redazione dei Documenti di Valutazione dei Rischi
Principali caratteristiche del servizio	Elaborazione di un documento obbligatorio contenente la valutazione dei rischi per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, <ul style="list-style-type: none"> • elenco dei rischi individuati; • misure preventive e protettive adottate dal personale; • interventi migliorativi.
Modalità di erogazione del servizio	Telefonico, e-mail, web, sopralluoghi, lettere, front office.
Modulistica	Schede da compilare per la redazione dei DVR, consultabili sul web
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Tipologia di utenza	L'utenza è costituita dal 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	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni tramite telefono, mail, web sulle modalità di erogazione del servizio	n° di info previste via telefono, mail, web/ n° di richieste di info pervenute	80%
Tempestività	Tempestività	Tempo previsto per l'aggiornamento del Documento di valutazione del Rischio con connessi sopralluoghi.	tipologia di rischio/ numero personale	Rischio alto: 93% Rischio basso: 50%
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 DVR evasi	< 15%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata rispetto alle esigenze del richiedente	N. D.V.R. effettuati/ N. edifici universitari	30

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)