

<b>Dipartimento Amministrativo per la Sanità/Area Servizio Prevenzione e Protezione</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Redazione Pareri Tecnici
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Elaborazione di pareri tecnici, redatti in applicazione della normativa vigente in materia di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, anche in occasione di PON, o appalti.
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Telefonico, e-mail, web, sopralluoghi, lettere, front-office.
<b>Modulistica</b>	Nessuna
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessuno
<b>Tipologia di utenza</b>	L'utenza è costituita da aziende esterne, dal personale strutturato dell'università (docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo), personale non strutturato (dottorandi, specializzandi, assegnisti, borsisti, co-co-co), studenti.
<b>Responsabile del servizio</b>	Valentina Megna

### 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	Giornate lavorative di apertura al pubblico: 5 giorni	numero ore al pubblico/ore lavorate	95%
	Accessibilità multicanale	Giorni in cui ricevere informazioni tramite telefono/mail per l'erogazione del servizio	5 giorni alla settimana	5 giorni
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo previsto della consegna del Pareri con connessi sopralluoghi:15 giorni	prestazioni effettuate entro il tempo previsto/ richieste totali Pareri: 15 g	95%
<b>Trasparenza</b>	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%
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami/numero di Pareri evasi	< 1%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata rispetto alle esigenze del richiedente	numero di Pareri conclusi/numero di richieste pervenute	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/questionario-area-prevenzione">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-sanita/questionario-area-prevenzione</a> )