

Dipartimento Amministrativo per la Sanità/Area Servizio Prevenzione e Protezione	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Formazione ed Informazione dei Lavoratori
Principali caratteristiche del servizio	Formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza sul lavoro, ai sensi del D. Lgs.81/08 art. 36/37. Redazione di manuali informativi.
Modalità di erogazione del servizio	Lezioni frontali, Divulgazione materiale informativo (web), Organizzazione (Telefonica, e-mail, lettere).
Modulistica	Materiale Informativo consultabile 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	Formola di calcolo	Valore standard
Accessibilità	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	80%
Tempestività	Tempestività	Tempo previsto di assolvimento alla richiesta formativa	Formazione effettuata entro il tempo previsto/ richieste totali	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	Non previsti		
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami/numero di lezioni concluse	<1%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata rispetto alle esigenze del richiedente	Formazione conclusa/formazione da effettuare	6
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)			