

<b>Dipartimento Amministrativo per la Sanità/Area Servizio Prevenzione e Protezione</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Istituzione del Registro Antincendio
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Distribuzione del registro antincendio ai singoli Dipartimenti con annessa attività di controllo.
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Organizzazione (Telefonica, e-mail, lettere).
<b>Modulistica</b>	Materiale Informativo inviato attraverso note ai singoli Responsabili di Struttura.
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessuno
<b>Tipologia di utenza</b>	L'utenza è costituita da aziende esterne, personale strutturato dell'università (docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo).
<b>Responsabile del servizio</b>	Francesco Venezia

### 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	40%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo previsto di assolvimento alla consegna dei registri	Numero Registri consegnati/ numero totale da consegnare	95%
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito:30 giorni	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	30 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	30 giorni
	Tempi di risposta	Non previsti		
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami/numero di registri consegnati	<5%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata rispetto alle esigenze del richiedente	Avvio redazione registro antincendio/numero di registri consegnati	<10%
<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> )			