

<b>Dipartimento Amministrativo per la Sanità/Area Servizio Prevenzione e Protezione</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Elaborazione di check list e di procedure tecniche di sicurezza da fornire ai Dipartimenti al fine di migliorare le attività di ricerca.
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Distribuzione delle procedure tecniche e delle check list ai singoli Dipartimenti.
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Organizzazione: (Telefonica, e-mail, lettere, sopralluoghi, web).
<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 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	20%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo di redazione delle procedure rispetto alla priorità dei rischi	Tempo di redazione delle procedure/priorità dei rischi.	60
<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 check list - procedure consegnate	<5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze del richiedente	N. Dipartimenti con procedure effettuate rispetto alle tipologie di rischi/N. Totale dei Dipartimenti	50

<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> )