

Dipartimento	Affari Generali, Tecnico e per la Sicurezza
Unità organizzativa responsabile	Area Servizio di Prevenzione e Protezione
Denominazione del servizio	Redazione dei Documenti Unici di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) per l'Amministrazione Centrale
Codice del servizio	SERV_DAGTES_08
Principali caratteristiche del servizio	Elaborazione del documento unico di valutazione dei rischi lavorativi derivanti da interferenze fra Università e Aziende esterne appaltatrici da allegare obbligatoriamente ai contratti d'appalto d'opera affidati dal datore di lavoro, al fine di eliminare o ridurre i rischi.
Destinatari	Imprese appaltatrici e tutti i lavoratori
Responsabile	Capo Area http://www.uniba.it/organizzazione/dages/area1
A chi/dove/come rivolgersi	Uffici dell'Area Servizio di Prevenzione e Protezione via Celso Ulpiani 11 / Richiesta formale scritta, contatti e-mail e telefonici - (Valentina Megna e Lucia Maria Stella Vurro)
Giorni e orari di apertura degli uffici	martedì e giovedì dalle 10.00-12.00 (utenza telefonica) sopralluoghi e front-office (per appuntamento)
Eventuali costi a carico dell'utente	Non previsti
Modulistica	http://www.uniba.it/modulistica/servizio-di-prevenzione-e-protezione
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/dages/area1

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
Accessibilità	Numero di giornate in cui è garantita la consulenza telefonica	numero di giorni nella settimana	/	2
Tempestività	Tempo previsto della consegna del DUVRI con connessi sopralluoghi entro 15 giorni dalla richiesta	prestazioni effettuate entro il tempo previsto richieste totali DUVRI	95%	95%
Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate	-	≥ 7
Efficacia	Pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami/numero di DUVRI evasi	<1%	<1%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore				
Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale				
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento				
annuale entro il 31 gennaio di ogni anno				
Modalità di presentazione del reclamo				
http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni				
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti				
http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/				
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti				
http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/				