

Dipartimento	Affari Generali, Tecnico e per la Sicurezza
Unità organizzativa responsabile	Area Servizio di Prevenzione e Protezione
Denominazione del servizio	Redazione di Piani di Emergenza e di Evacuazione
Codice del servizio	SERV_DAGTES_10
Principali caratteristiche del servizio	Elaborazione di un documento obbligatorio che contempla le misure di evacuazione in situazioni di emergenza. Realizzazione di planimetrie indicanti i percorsi d'esodo.
Destinatari	L'utenza è costituita dal personale strutturato dell'università (docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo), personale non strutturato (dottorandi, specializzandi, assegnisti, borsisti, co-co), studenti.
Responsabile	Capo Area http://www.uniba.it/organizzazione/dages/area1
Giorni e orari di apertura degli uffici	martedì 10.00-12.00 (utenza telefonica) sopralluoghi e front-office (per appuntamento)
Eventuali costi a carico dell'utente	Non previsti
Modulistica	Non prevista
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	/	1
Tempestività	Tempo previsto per eventuali sopralluoghi entro 15 giorni dalla richiesta	numero di sopralluoghi evasi entro 15 GG / numero di sopralluoghi totali sopralluoghi richiesti	90%	90%
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	Esaustività della prestazione erogata	numero PEE/anno	/	2
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/			