



Dipartimento	Affari Generali, Tecnico e per la Sicurezza
Unità organizzativa responsabile	Area Servizio di Prevenzione e Protezione
Denominazione del servizio	Redazione di pareri tecnici sui rischi legati all'attività lavorativa ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.
Codice del servizio	SERV_DAGTES_11
Principali caratteristiche del servizio	Elaborazione di pareri tecnici, redatti in applicazione della normativa vigente in materia di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, anche in occasione di PON, o appalti.
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	mercoledì 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 Parere Tecnico con connessi sopralluoghi entro 15 giorni dalla richiesta	Prestazioni effettuate entro 15 GG dalla richiesta / richieste totali dei pareri	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 Pareri 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/				