



<b>Dipartimento</b>	Affari Generali, Tecnico e per la Sicurezza
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Area Servizio di Prevenzione e Protezione
<b>Denominazione del servizio</b>	Redazione di pareri tecnici sui rischi legati all'attività lavorativa ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DAGTES_11
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	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.
<b>Destinatari</b>	L'utenza è costituita dal personale strutturato dell'università (docenti, ricercatori, personale tecnico amministrativo), personale non strutturato (dottorandi, specializzandi, assegnisti, borsisti, co-co), studenti.
<b>Responsabile</b>	Capo Area <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/dages/area1</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	mercoledì e giovedì dalle 10.00-12.00 (utenza telefonica) sopralluoghi e front-office (per appuntamento)
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	non previsti
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/modulistica/servizio-di-prevenzione-e-protezione">http://www.uniba.it/modulistica/servizio-di-prevenzione-e-protezione</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/dages/area1</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2014	2015
<b>Accessibilità</b>	Numero di giornate in cui è garantita la consulenza telefonica	numero di giorni nella settimana	2	2
<b>Tempestività</b>	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%
<b>Trasparenza</b>	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	≥ 7
<b>Efficacia</b>	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/>