NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013 - aggiornato a dicembre 2015	
	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO DIPARTIMENTO DI FISICA
AREA SERVIZI	***Sicurezza***
NOME SERVIZIO	***Servizio emergenze di primo soccorso e antincendio***
DESCRIZIONE	*Presenza di squadre addette al primo soccorso e squadre addetti alla prevenzione incendi e lotta antincendio (come dal dlgs. 81/2008)*
OUTPUT DEL SERVIZIO	*Attuazione delle misure di: prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di primo soccorso e di gestione delle emergenze.*
DESTINATARI	*Utenti interni ed esterni*
RESPONSABILE	*Addetti locali al servizio prevenzione e protezione:Giuliano Ottavio*
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	*Giuliano Ottavio email: ottavio.giuliano@unito.it , 0116707875*
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	*lunedì - venerdì 8,00 -13,00; 14,00-16,00*
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	*mailto:reclami-df@ph.unito.it*
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) Incontro individuale; 2) Telefono; 3) e-mail;	3	3	3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	35	35	35	35
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: --------- ---------	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	0	0
TEMPESTIVITA' **(specificare da quando a quando)**	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	2	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assitenza/manutenzione	Giorni	1	1	1	1
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				