

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE - Area Formazione	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Progettazione e realizzazione di attività di formazione e aggiornamento professionale
Principali caratteristiche del servizio	Promuovere la costituzione di una identità professionale e favorire la crescita individuale a tutti i livelli di competenza al fine di contribuire allo sviluppo e al buon funzionamento dell'Istituzione
Modalità di erogazione del servizio	Il servizio viene erogato attraverso la progettazione e l'organizzazione di percorsi formativi, preventivamente analizzati e pianificati, destinati a tutta l'utenza interessata
Modulistica	Non prevista
Eventuali costi a carico dell'utente	Non ci sono spese a carico dell'utente
Tipologia di utenza	Utenza interna
Responsabile del servizio	Garganese Sergio

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero Giornate lavorative con apertura assicurata dagli uffici / numero totale di giorni lavorativi	100%
	Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni	Numero di canali utilizzati / Numero canali disponibili	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto della tempistica	Numero dei percorsi formativi realizzati / Numero dei percorsi formativi pianificati	90%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Presenza informazioni sul web riguardanti i responsabili del servizio	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 gg
	Procedure di contatto	Informazioni sul web riguardanti le procedure di contatto	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 gg
	Tempi di risposta	Informazioni sul web riguardanti la tempistica	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 gg
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata rispetto agli impegni assunti	Numero totale delle prestazioni erogate (per quanto di competenza) / Numero dei percorsi formativi pianificati	90%
	Compiutezza	Numero prestazioni erogate	Numero prestazioni con valutazione ≥ 6 / Numero prestazioni erogate	80%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' (http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf)
	B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO non disponibili
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Non disponibili
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-drue/questionario-area-formazione