

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Area Servizio civile e disabilità	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Servizio di formazione dei volontari SCN.
Principali caratteristiche del servizio	Monitoraggio e coordinamento delle attività di formazione generale e specialistica, rilascio documentazione ai fini della valutazione e del monitoraggio
Modalità di erogazione del servizio	Gestione e assistenza diretta, telefonica, via e-mail, via web (nonché tramite sistema informatico HELIOS) e sportello..
Modulistica	predisposizione modulistica per formatori
Eventuali costi a carico dell'utente	nessun costo previsto
Tipologia di utenza	esterna
Responsabile del servizio	Cippone Angelamaria

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero settimanale di giornate lavorative con apertura all'utenza/Numero totale settimanale di giornate lavorative.	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web ed Helios) sulle attività di formazione dei volontari.	Numero totale di ore di formazione previste/Numero totale di ore di formazione effettuate.	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo previsto dalla normativa S.C. per la formazione generale dei volontari.	Tempo massimo per il completamento delle attività di formazione generale/Tempo	100%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Adempimenti attività amministrative per la formazione	Numero totale degli adempimenti amministrativi espletati/Numero totale degli adempimenti	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Numero massimo di giorni necessari all'aggiornamento del sito web.	5
	Tempi di risposta	Inserimento dati sulla formazione nel sistema informatico Helios e alla Regione Puglia e comunicazioni amministrative ai volontari e ai docenti.	Numero totale dei dati amministrativi sulla formazione inseriti nel sistema Helios/Numero dei dati amministrativi sulla	100%
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero totale dei dati amministrativi sulla formazione inseriti nel sistema Helios/Numero	100%
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate.	Numero totale dei dati amministrativi sulla formazione richiesti dal sistema Helios. Numero totale delle comunicazioni relative alla formazione inviate ai volontari e ai docenti/	100%

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 forfetario 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	RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION . La relazione finale di monitoraggio dei progetti è stata elaborata come previsto dalle disposizioni del Servizio Civile Nazionale e comprende l'elaborazione dei questionari somministrati ai volontari a part
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION http://www.uniba.it/homepage/ateneo/amministrazione/gestionerisorseumane/servizio-civile-nazionale/