



Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
Unità organizzativa responsabile	AREA FORMAZIONE
Denominazione del servizio	Attività di formazione e aggiornamento professionale erogate anche da Enti privati e/o pubblici
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_26
Principali caratteristiche del servizio	Erogazione delle attività finalizzate alla partecipazione della formazione esterna
Destinatari	Utenza interna
Responsabile	Capo Area - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/sergio.garganese
A chi/dove/come rivolgersi	Il personale dell'Area è rintracciabile attraverso: Altamura Annamaria - Garganese Sergio - Monno Luciana - Morano Andrea Palazzo Ateneo - p.zza Umberto I, 1 Bari - terzo piano ingresso Via Nicolai telefono: 080 571 4168 - 4685 - 8215 - 8216 fax: 080 571 4810 email: formazione@uniba.it - Web http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area2
Giorni e orari di apertura degli uffici	I servizi vengono offerti nei previsti orari di apertura (lunedì-venerdì dalle ore 08,30 alle ore 13,30) http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area2
Eventuali costi a carico dell'utente	non ci sono costi a carico dell'utente http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area2
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area2
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dirigen/cso/area-formazione/area-formazione

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	Accesso agli uffici	Numero giornate con apertura assicurata dagli uffici / Numero totale di giorni lavorati		95%
	Accesso alle informazioni	Numero di canali utilizzati / Numero di canali disponibili		100%
Tempestività	Erogazione delle attività, nella media di 60 gg	Numero delle attività preliminari erogate nella media di 60 gg. / Numero di attività richieste		100%
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	Compiutezza del servizio	Numero delle richieste evase / Numero delle richieste pervenute		100%
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/			