



<b>Dipartimento</b>	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA FORMAZIONE
<b>Denominazione del servizio</b>	Progettazione e realizzazione di attività di formazione e aggiornamento professionale
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DRUOSNR_27
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Promuovere la costituzione di una identità professionale e favorire la crescita individuale a tutti i livelli di competenza, anche attraverso consulenza e collaborazione, al fine di contribuire allo sviluppo e al buon funzionamento dell'Istituzione
<b>Destinatari</b>	Utenza interna
<b>Responsabile</b>	Capo Area - <a href="https://persone.ict.uniba.it/rubrica/sergio.garganese">https://persone.ict.uniba.it/rubrica/sergio.garganese</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	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: <a href="mailto:formazione@uniba.it">formazione@uniba.it</a> - Web - <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area2">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area2</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	I servizi vengono offerti nei previsti orari di apertura (lunedì-venerdì dalle ore 08,30 alle ore 13,30) - <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area2">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area2</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	non ci sono costi a carico dell'utente - <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area2">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area2</a>
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area2">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/area2</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dirgen/cso/area-formazione/area-formazione">http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dirgen/cso/area-formazione/area-formazione</a>

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
Accessibilità	Accesso agli uffici	Numero giornate con apertura assicurata dagli uffici / Numero totale di giorni lavorati	95%	95%
	Accesso alle informazioni	Numero di canali utilizzati / Numero di canali disponibili	100%	100%
Tempestività	Effettiva erogazione del servizio	Numero dei percorsi formativi realizzati / Numero dei percorsi formativi pianificati e richiesti	3 gg	3 gg
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	≥ 7
Efficacia	Affidabilità: pertinenza della prestazione erogata rispetto agli obiettivi prefissati	Numero totale delle prestazioni erogate / Numero dei percorsi formativi pianificati e richiesti	90%	90%
	Compiutezza: Numero prestazioni erogate	Numero prestazioni con valutazione ≥ 6 (su base 10) / Numero prestazioni erogate	80%	80%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>			
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>			