

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>SERVIZIO DI SUPPORTO AI MEDICI IN FORMAZIONE SPECIALISTICA</b>	<b>CODICE</b>	<i>(fase 3)</i>
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Supporto alla formazione specialistica (ad esempio, carriere, convenzioni, riunioni del Consiglio di Scuola, supporto informativo didattico)		
<b>Dipartimento</b>			
<b>Unità organizzativa responsabile</b>			
<b>Responsabile</b>			
<b>Destinatari</b>			
<b>Contatti</b>			
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>			
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>			
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>			
<b>Modulistica</b>	<i>(fase 1/fase 2)</i>		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<i>(fase 1/fase 2)</i>		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
<b>Accessibilità fisica</b>	Giorni di apertura al pubblico settimanale	INDPROC_96	Giorni di apertura/giorni della settimana	Percentuale		
<b>Accessibilità multicanale</b>	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero		
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	≥ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni		
<b>Trasparenza</b>	Livello di aggiornamento delle informazioni pubblicate in applicazione delle norme di trasparenza	INDPROC_19	(Numero di informazioni aggiornate/Numero totale di informazioni da pubblicare)*100	Numero		
	Pubblicazione sulla pagina dedicata delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_113	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	Percentuale		
<b>Efficacia</b>	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero		

<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="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni">https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni</a>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti</a>