



Denominazione del servizio	SERVIZIO DI SUPPORTO AI MEDICI IN FORMAZIONE SPECIALISTICA	CODICE	110904Di_05
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto alla formazione specialistica (ad esempio, carriere, convenzioni, riunioni del Consiglio di Scuola, supporto informativo didattico)		
Dipartimento	Dipartimento dell'Emergenza e dei Trapianti di Organi (DETO)		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	Giovanni Cosimo Ferricelli		
Destinatari	SPECIALIZZANDI, DOCENTI		
Contatti	<p>Anatomia Patologica; Malattie dell'Apparato Digerente: Rita Chimienti (rita.chimienti@uniba.it; tel. 0805478344); Anestesia, Rianimazione e Terapia Intensiva: Anna Paola Schirinzi (annapaola.schirinzi@uniba.it; tel. 0805595161); Cardiologia; Chirurgia Generale;Chirurgia Plastica Ricostruttiva ed Estetica; Chirurgia Vascolare; Ematologia: Angela Accettura (angela.accettura@uniba.it; tel. 0805478041); Endocrinologia e Malattie del Metabolismo; Malattie dell'Apparato Cardiovascolare: Paola Giuliana Gentile (paolagiuliana.gentile@uniba.it; tel. 0805592490); Chirurgia Toracica ; Urologia: Vincenza Dell'Orco (vincenza.dellorco@uniba.it; tel. 0805595236); Nefrologia: Pio Rosario Schena (piorosario.schena@uniba.it; tel. 08055925741); Tecnologia e Patologia delle Specie Avicole, del Coniglio e della Selvaggina: Giuseppina Ornella Battaglini (giuseppinaornella.battaglini@uniba.it; tel. 0804679956).</p>		
Modalità di accesso al servizio (canali)	telefono, posta elettronica, pec, front office		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì ore 10.00-12.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	NESSUNO		
Modulistica	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dru/uo-rapporti-con-il-servizio-sanitario-regionale-e-nazionale/presenze-specializzandi/modulistica		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/deto/didattica/scuole-di-specializzazione		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	INDPROC_96	Giorni di apertura/giorni della settimana	Percentuale	100	100
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	4
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	2 giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	n.d.	7
Trasparenza	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	100	100
	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	n.d.	100
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	3,4	3,6

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti