

Denominazione del servizio	SERVIZIO TIROCINI CURRICULARI	CODICE	113004DI_04
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto amministrativo all'attivazione e gestione attività di tirocinio (ad esempio gestione convenzioni, progetti formativi, proroghe, chiusura del percorso, ecc.)		
Dipartimento	Dipartimento Interdisciplinare di Medicina - DIM		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	Francesco DE BENEDICTIS		
Destinatari	STUDENTI, AZIENDE E ENTI		
Contatti	Affatato Alessandra alessandra.affatato@uniba.it , Catacchio Sabino +390805478202 : 6202, De Benedictis Francesco +390805478382 : 6382, De Nicolò Maria Antonia 338 6013079, Lardo Francesco francesco.lardo@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	Ufficio - Mail - Telefono fisso - Cellulare - Chat - Microsoft Teams		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lun-Mar-Merc-Gio-Ven 09:30-13:30		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	Modulistica disponibile sul sito di Dipartimento		
Maggiori informazioni (link utili)			

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	0.6	1
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	6	6
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	È giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	4	2
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_101	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	Percentuale	80	100
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	1.9	2.5

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

Proposte inviate ad ottobre 2020	
Proposta Valore di partenza 2020	Proposta Target 2020
3	4
6	6
2	2
80%	100%
	4