

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

Dimensione della qualità (FASE 1)	Descrizione Indicatore (alcuni esempio) - FASE 1	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020) - FASE 2	Target 2021 (FASE 2)
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	INDPROC_96	Giorni di apertura/giorni della settimana	Percentuale		
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero		
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni		
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		
	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		
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero		

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 delle performance - frequenza del monitoraggio: semestrale		
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	Link		
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link		