Denominazione del servizio	**SERVIZIO DI SUPPORTO AI MEDICI IN FORMAZIONE SPECIALISTICA**	**CODICE**	*112204Di_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 di Scienze Biomediche e Oncologia Umana		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi agli Studenti		
Responsabile			
Destinatari	SPECIALIZZANDI, DOCENTI		
Contatti	*Giuseppe Palella: 0805478417; giuseppe.palella@uniba.it; Marianna Manchisi: 0805478417; marianna.manchisi@uniba.it; Arcangela Volpe: 0805478418; arcangela.volpe@uniba.it*		
Modalità di accesso al servizio (canali)	*Sportello; Telefono; email; pec;social*		
Giorni e orari di apertura degli uffici	*dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00*		
Eventuali costi a carico dell'utente	***nessuno***		
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche		

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**	70	70
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**	3	5
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	**INDPROC_110**	Σ giorni impiegati per l'aggionamento/ Numero totale di pubblicazioni	**Giorni**	15	10
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**	50	80
	Pubblicazionesulla 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**	50	80
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	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