

Denominazione del servizio	SERVIZIO DI SUPPORTO AI MEDICI IN FORMAZIONE SPECIALISTICA		CODICE	112704DI_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 mediche di base, neuroscienze e organi di senso - Policlinico, Piazza Giulio Cesare, 11 - 70124 BARI					
Unità organizzativa responsabile	Didattica e Servizi agli Studenti					
Responsabile	Anna GIBERNA					
Destinatari	SPECIALIZZANDI, DOCENTI					
Contatti	Angela LORUSSO: Policlinico, Clinica Pneumologica, tel. 0805592907, e-mail: angela.lorusso@uniba.it; Antonio RICCHETTI: Policlinico Medicina Fisica, tel. 0805478571, e-mail: antonio.ricchetti@uniba.it; Davide Antonio SUSCA: Policlinico, Clinica Oculistica, tel. 0805592435, e-mail: davideantonio.susca@uniba.it; Concetta BRATTOLI: Policlinico, Clinica Ortopedica, tel 0805478876, e-mail: concetta.brattoli@uniba.it					
Modalità di accesso al servizio (canali)	telematico, allo sportello, telefonico					
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00. (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento)					
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno					
Modulistica	nessuna					
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/smbnos					
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	3
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	30	20
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	Percentuale	60	80
	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	60	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					