

Denominazione del servizio	Servizio di formazione post-laurea	CODICE	MED
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Servizio di supporto per la predisposizione dell'offerta formativa delle scuole di specializzazione e attribuzione incarichi insegnamento		
Dipartimento	Struttura amministrativa della Scuola di Medicina		
Unità organizzativa responsabile	U.O. didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	Michele Lorusso		
Destinatari	docenti; studenti; utenza esterna		
Contatti	Michele Lorusso 0805478622 michele.lorusso1@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	telematico; allo sportello; telefonico;		
Giorni e orari di apertura degli uffici	10.00-13-00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	nessuna		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/it/scuole/medicina/didattica-1		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore (alcuni esempio)	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
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 intervento	INDPROC_05	Σ giorni impiegati dal giorno della richiesta per ciascuna erogazione del servizio /Numero totale delle erogazioni del servizio	Giorni	7	5
Trasparenza	Livello di aggiornamento delle informazioni pubblicate in applicazione delle norme di trasparenza	INDPROC_113	Pubblicazione sulla pagina dedicata delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	Percentuale	n.d.	100
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Percentuale	100	100

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