

Denominazione del servizio	Supporto alla programmazione dei Corsi di Studio	CODICE	<i>MED</i>
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Il servizio riguarda le attività finalizzate alla attivazione/disattivazione e sostenibilità Corsi di studio		
Dipartimento	Struttura amministrativa della Scuola di Medicina		
Unità organizzativa responsabile	U.O Didattica e servizi agli Studenti		
Responsabile	<i>Teresa Mazzarella</i>		
Destinatari	PTA, personale docente strutturato e non		
Contatti	<i>Teresa Mazzarella 0805478620 teresa.mazzarella@uniba.it;</i>		
Modalità di accesso al servizio (canali)	<i>telematico; allo sportello; telefonico;</i>		
Giorni e orari di apertura degli uffici	<i>10.00-13-00</i>		
Eventuali costi a carico dell'utente	<i>nessuno</i>		
Modulistica	<i>nessuna</i>		
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 gestione della richiesta	INDPROC_04	Σ giorni impiegati per ciascuna comunicazione della presa in carico all'utente dal giorno della richiesta /Numero di richieste pervenute	Giorni	30	20
Trasparenza	Livello di aggiornamento delle informazioni pubblicate in applicazione delle norme di trasparenza	INDPROC_92	(Numero di informazioni aggiornate/Numero totale di informazioni da pubblicare)*100	Percentuale	90	100
Efficacia - conformità	Incidenza dei reclami ricevuti in un anno solare	INDPROC_107	(Numero di reclami/numero prestazioni erogate)*100	Percentuale	0	0

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