

Indicazioni generali

Denominazione del servizio	Istituzione e modifica dei corsi di studio
Principali caratteristiche del servizio	Procedimenti di istituzione e modifica dei corsi di studio con i relativi ordinamenti didattici
Modalità di erogazione del servizio	sito web istituzionale, ricevimento c/o Ufficio ,posta ordinaria, fax,e-mail.
Modulistica	
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	Docenti , personale tecnico amministrativo, referenti Strutture / Dipartimenti / Presidenza Facoltà/Scuola di Medicina , Enti esterni
Responsabile del servizio	Grazia Martino

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	sede ufficio/documentazione/siti riferiti all'ufficio	rapporto numero giornate lavorative con apertura assicurata /n. totale di giornate lavorative settimanali	90%
	Accessibilità multicanale	servizio erogato tramite telefono, fax, -mail e web	numero richieste evase su numero richieste ricevute	95%
Tempestività	Tempestività	recepimento ed applicazione note Ministeriali /richiesta di informazioni ed erogazione della prestazione:relazioni ,D. R.	numero prestazioni effettuate entro il termine previsto/numero istanze pervenute	90%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio/numero giorni necessari per l'aggiornamento	6 giorni
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto del responsabile del servizio	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7 giorni
	Tempi di risposta	Divulgazione delle iniziative promosse	numero giorni necessari per completare l'iter procedurale /numero giornate lavorative	6 giorni
Efficacia	Affidabilità	pertinenza/affidabilità della prestazione erogata	numero di istanze evase / numero richieste pervenute	90%
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	richieste evase /totale delle richieste	95%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell' indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' (http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf) B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (inserire link) in fase di elaborazione
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) in fase di elaborazione
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-offerta-formativa