

Dipartimento per la ricerca, la didattica e le relazioni esterne- Area Offerta Formativa- Sett. II - Attivazione corsi di studio e pubblicazione dell'offerta formativa

Indicazioni generali

Denominazione del servizio	Attivazione Corsi di Studio e pubblicizzazione dell'offerta formativa
Principali caratteristiche del servizio	Attivazione Corsi di Studio e disattivazione Corsi di Studio; organizzazione e gestione della pubblicazione del Manifesto dell'offerte formativa di Ateneo; cura delle attività di editing, stampa e diffusione dell'offerta formativa
Modalità di erogazione del servizio	ricevimento c/o ufficio,web, telefonico, e-mail, posta ordinaria e fax.
Modulistica	
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	Docenti e personale tecnico amministrativo dei Dipartimenti - Presidenza Facoltà/Scuola di Medicina , uffici amministrazione e Enti esterni , potenziali matricole/studenti
Responsabile del servizio	Pasquina Maselli

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	sede ufficio/appositi siti riferiti all'ufficio	Ore di apertura al pubblico/ore lavorative settimanali	90%
	Accessibilità multicanale	Servizio fornito mediante telefono,email,web e posta ordinaria	Numero richieste evase/numero totali richieste	95%
Tempestività	Tempestività	Recepimento ed applicazione note Ministeriali richiesta di informazioni ed erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto, numero totale di istanze pervenute	90%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione su web informazioni riguardanti il responsabile servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	6 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione su web informazioni riguardanti le modalità contatto responsabile servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni
	Tempi di risposta	Divulgazione delle iniziative promosse dal servizio	Numero giorni necessari per completare l'iter procedurale/numero giornate lavorative	6 giorni
Efficacia	Affidabilità	Attendibilità della prestazione erogata, completezza dell'erogazione del servizio	Numero di istanze evase/numero di istanze pervenute	90%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale delle pratiche evase/numero totale delle pratiche inevase	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