

| | |
|--|---|
| DIPARTIMENTO PER GLI STUDENTI E LA FORMAZIONE POST LAUREA Coordinamento di Macroarea per le segreterie studenti | Indicazioni generali |
| Denominazione del servizio | Rilascio certificati studenti |
| Principali caratteristiche del servizio | Rilascio certificati-aree segreterie studenti-apertura sportello dal lunedì al venerdì ore 10.00 - 12.00, martedì e giovedì ore 15.00 - 17.00 |
| Modalità di erogazione del servizio | Front Office |
| Modulistica | http://www.uniba.it/studenti/modulistica/12%20-%20Richiesta%20certificati.pdf |
| Eventuali costi a carico dell'utente | 2 euro se laureati |
| Tipologia di utenza | studenti e laureati |
| Responsabile del servizio | Rossiello Vincenzo |

STANDARD DI QUALITA' 2013

| Dimensione | Sottodimensioni | Indicatori | Formola di calcolo | Valore standard |
|----------------------|--|--|---|------------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | apertura al pubblico | n. giornate di apertura al pubblico/ n. giornate lavorative | 100% |
| | Tempestività | giorni per il rilascio | | d 0 a 7 gg. |
| Tempestività | Responsabile dell'ufficio del procedimento | n. giorni necessari per la pubblicazione sul sito | | entro 5 giorni |
| Trasparenza | Procedure di contatto | n. giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web | n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito | entro 10 giorni |
| | Tempi di risposta | n. giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web | n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito | entro 5 giorni |
| | Affidabilità | n. richieste pervenute | n. pratiche perfezionate/n.to tale domande ricevute | 80% |
| Efficacia | Compiutezza | n.pratiche completate | n.istanze concluse/n. istanze pervenute | 90% |

| | |
|--|--|
| 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) 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 | IN FASE DI REALIZZAZIONE |
| Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti | https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dspl/questionario-aree-segreterie-studenti |