

<b>DIPARTIMENTO PER GLI STUDENTI E LA FORMAZIONE POST LAUREA Settore Scuole di Specializzazione non mediche</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Rilascio certificato Scuole di specializzazione non mediche
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Rilascio certificato Scuole di specializzazione non mediche-settore scuole di specializzazione non mediche-apertura sportello dal lunedì al venerdì ore 10.00 - 12.00, martedì e giovedì ore 15.00 - 17.00
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	front office
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/offerta-formativa/postlaurea/specializzazione/area-non-medica/normativa-e-modulistica/modulistica">http://www.uniba.it/offerta-formativa/postlaurea/specializzazione/area-non-medica/normativa-e-modulistica/modulistica</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	2 euro per ogni certificato se richiesto da specializzati
<b>Tipologia di utenza</b>	laureati
<b>Responsabile del servizio</b>	Praino Filomena

### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	apertura al pubblico	n. giornate di apertura al pubblico/ n. giornate lavorative	100%
	Tempestività	n. giorni previsti per il rilascio		da 0 a 7 gg.
<b>Tempestività</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	n. giorni necessari per la pubblicazione sul sito		entro 5 giorni
	Procedure di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito	entro 10 giorni
<b>Trasparenza</b>	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%
	<b>Efficacia</b>	Compiutezza	n.pratiche completate	n.istanze concluse/n. istanze pervenute

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<b>A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA'</b> ( <a href="http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf">http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf</a> )
	<b>B) IN FASE DI ELABORAZIONE</b>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	<b>ANNUALE</b>
<b>Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>IN FASE DI REALIZZAZIONE</b>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dspl/questionario-settore-scuole-specializzazione-non-mediche">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dspl/questionario-settore-scuole-specializzazione-non-mediche</a>