

|   |   |
|---|---|
| <b>DIPARTIMENTO PER GLI STUDENTI E LA FORMAZIONE POST LAUREA</b><br><i>Coordinamento di aree master, corsi di perfezionamento e alta formazione</i> | <b>Indicazioni generali</b>   |
| <b>Denominazione del servizio</b>   | Sospensione dalla frequenza dei corsi master/corsi di perfezionamento e alta formazione   |
| <b>Principali caratteristiche del servizio</b>  | Sospensione dalla frequenza dei corsi master/corsi di perfezionamento e alta formazione-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>  | non prevista  |
| <b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>   | Nessun costo previsto   |
| <b>Tipologia di utenza</b>  | laureati  |
| <b>Responsabile del servizio</b>  | Garofalo Marina   |

### 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                               | giorni previsti per conclusione pratica                  |   | da 0 a 3 gg.  |
| <b>Tempestività</b>  | Responsabile dell'ufficio del procedimento | n. giorni necessari per la pubblicazione sul sito        |   | entro 5 giorni                                      |
|                      | <b>Trasparenza</b>                         | Procedure di contatto                                    | n. giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web    | n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito |
| 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. totale domande ricevute         | 80%   |
| <b>Efficacia</b>     | Compiutezza                                | n.pratiche completate                                    | n.istanze concluse/n. istanze pervenute                     | 90%   |

|  |  |
|--|--|
| <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><br>( <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-area-master">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dspl/questionario-area-master</a>  |