

<b>DIPARTIMENTO PER GLI STUDENTI E LA FORMAZIONE POST LAUREA</b> <i>Coordinamento di aree master, corsi di perfezionamento e alta formazione</i>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Rilascio certificati di conseguimento master/corsi di perfezionamento e alta formazione
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Rilascio certificati di conseguimento master/corsi di perfezionamento e alta formazione-area 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>	<a href="http://www.uniba.it/offerta-formativa/master-universitari/normativa%20modulistica%20master/richesta%20rilascio%20diploma%20originale.pdf/view">http://www.uniba.it/offerta-formativa/master-universitari/normativa%20modulistica%20master/richesta%20rilascio%20diploma%20originale.pdf/view</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	in prima istanza 67,60 euro più 2 euro ogni certificato
<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%
	Accessibilità multicanale	richieste pervenute a mezzo posta	n. richieste soddisfatte/n. richieste pervenute	90%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	giorni previsti per rilascio certificato		da 0 a 5 gg.
<b>Trasparenza</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
	Tempi di risposta	n. giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito	entro 5 giorni
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	n. richieste pervenute	n. pratiche perfezionate/n. totale domande ricevute	80%
	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> ( <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>