

<b>Dipartimento</b>	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Tutte le Aree del Dipartimento
<b>Denominazione del servizio</b>	Rilascio certificazioni
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DSFPPL_07
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Rilascio certificazioni
<b>Destinatari</b>	Studenti e laureati
<b>Responsabile</b>	Capi Area del Dipartimento <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl">http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl">http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 12 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15 alle ore 17
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Indicati nella relativa modulistica
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/modulistica/segreterie-studenti/richiesta-certificati/view">http://www.uniba.it/modulistica/segreterie-studenti/richiesta-certificati/view</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	Accesso fisico	n. giornate di apertura al pubblico/n. giornate lavorative		90%
Tempestività	tempo di rilascio della certificazione	gg.		gestione automatizzata 5 gg.; gestione non automatizzata 15 gg.
Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	n. informazioni pubblicate		>7
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto alla richiesta	n. certificati rilasciati/n. certificati richiesti		95%

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>