

Dipartimento	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea
Unità organizzativa responsabile	Area Master - Area Corsi di Perfezionamento, Alta Formazione e Aggiornamento professionale - Area Dottorato di Ricerca - Settore Specializzazioni Umanistiche.
Denominazione del servizio	Iscrizione ai corsi di studio di formazione post-laurea
Codice del servizio	SERV_DSFP_L_08
Principali caratteristiche del servizio	Attività istruttorie connesse alle iscrizioni ai corsi di studio post-laurea
Destinatari	Studenti e laureati
Responsabile	Capi Area delle strutture di riferimento http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl
A chi/dove/come rivolgersi	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 12 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15 alle ore 17
Eventuali costi a carico dell'utente	Tassa di iscrizione, contributi (stampati, assicurativi)
Modulistica	Presente sul portale uniba nelle pagine web settoriali
Maggiori informazione (link utili)	

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 intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione	gg		10
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. pratiche perfezionate/n. pratiche totali		95%

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