

Dipartimento	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea
Unità organizzativa responsabile	Tutte le Aree del Dipartimento
Denominazione del servizio	Rilascio certificazioni
Codice del servizio	SERV_DSFPPL_07
Principali caratteristiche del servizio	Rilascio certificazioni
Destinatari	Studenti e laureati
Responsabile	Capi Area del Dipartimento 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	Indicati nella relativa modulistica
Modulistica	http://www.uniba.it/modulistica/segreterie-studenti/richiesta-certificati/view
Maggiori informazione (link utili)	

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	Accesso fisico	n. giornate di apertura al pubblico/n. giornate lavorative	90%	90%
Tempestività	tempo di rilascio della certificazione	gg.	gestione automatizzata 5 gg.; gestione non automatizzata 15 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	>7
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto alla richiesta	n. certificati rilasciati/n. certificati richiesti	95%	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/			