



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

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_DSFPPL_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)	

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2016
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: s		
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	Link ai nuovi questionari in fase di redazione		
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link alle relazioni/report di monitoraggio		