



Dipartimento	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea
Unità organizzativa responsabile	Area Scuole di specializzazione dell'area sanitaria medico chirurgica e veterinaria
Denominazione del servizio	immatricolazioni-iscrizioni scuole di specializzazione area medica
Codice del servizio	SERV_DSFP_17
Principali caratteristiche del servizio	Immatricolazione o iscrizione ai corsi di laurea attivati presso l'Università degli Studi di Bari Aldo Moro
Destinatari	laureati
Responsabile	Capo Area dell'area scuole di specializzazione dell'area sanitaria medico chirurgica veterinaria http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/divisione-scuole-di-specializzazione-dellarea-sanitaria-s
A chi/dove/come rivolgersi	Capo Area Scuole di specializzazione dell'area sanitaria medico chirurgica veterinaria http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/divisione-scuole-di-specializzazione-dellarea-sanitaria-s
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00, solo il martedì e giovedì dalle 15,00 alle 17.00
Eventuali costi a carico dell'utente	tasse e contributi come da Regolamento vigente http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/regolamento-per-la-determinazione-di-tasse-e-t
Modulistica	http://www.uniba.it/scuole-specializzazione/area/modulistica
Maggiori informazione (link utili)	

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target
			2016
Accessibilità	apertura al pubblico	n. gg di apertura al pubblico/n. gg lavorativi	100%
Tempestività	tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	n di gg necessari per l'erogazione del servizio	entro 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)	numero di informazioni pubblicate	≥ 7
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto alla richiesta	n. di richieste evase/totale di richieste	100%
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: semestra		
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		