

|  |   |               |                    |
|--|---|---------------|--------------------|
| <b>Denominazione del servizio</b>                                | <b>Servizio di formazione post-laurea</b>   | <b>CODICE</b> | <b>111204Di_01</b> |
| <b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b> | Supporto amministrativo alla realizzazione ed erogazione delle attività connesse alla formazione post laurea. Sportello didattico informativo per i corsisti.                     |               |                    |
| <b>Dipartimento</b>  | Dipartimento di Chimica   |               |                    |
| <b>Unità organizzativa responsabile</b>                          | U.O. Didattica e servizi agli studenti  |               |                    |
| <b>Responsabile</b>  | Giandomenico Gisonda  |               |                    |
| <b>Destinatari</b>   | FREQUENTANTI CORSI POST LAUREA; DOCENTI   |               |                    |
| <b>Contatti</b>  | Tel +390805442129 giandomenico.gisonda@uniba.it <a href="https://persone.ict.uniba.it/rubrica/giandomenico.gisonda">https://persone.ict.uniba.it/rubrica/giandomenico.gisonda</a> |               |                    |
| <b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>                  | in presenza/email   |               |                    |
| <b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>                   | dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle 12:30   |               |                    |
| <b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>                      | nessuno   |               |                    |
| <b>Modulistica</b>   |   |               |                    |
| <b>Maggiori informazioni (link utili)</b>                        |   |               |                    |

| Dimensione della qualità         | Descrizione Indicatore  | Codice indicatore | Unità di misura/formula di calcolo   | Unità di Misura | Valore di partenza (2020) | Target 2021 |
|----------------------------------|---|-------------------|--|-----------------|---------------------------|-------------|
| <b>Accessibilità fisica</b>      | Giorni di apertura al pubblico settimanale  | INDPROC_96        | Giorni di apertura/giorni della settimana  | Percentuale     |                           |             |
| <b>Accessibilità multicanale</b> | Numero di canali di accesso al servizio   | INDPROC_98        | Numero di canali di accesso al servizio  | Numero          |                           |             |
| <b>Tempestività</b>              | Tempo medio per la presa in carico della richiesta  | INDPROC_100       | Σ giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute | Giorni          |                           |             |
|                                  | Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social                                  | INDPROC_110       | Σ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni   | Giorni          |                           |             |
| <b>Trasparenza</b>               | Livello di aggiornamento delle informazioni pubblicate in applicazione delle norme di trasparenza       | INDPROC_19        | (Numero di informazioni aggiornate/Numero totale di informazioni da pubblicare)*100  | Numero          |                           |             |
|                                  | Pubblicazione sulla pagina dedicata delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili | INDPROC_113       | (N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100   | Percentuale     |                           |             |
| <b>Efficacia</b>                 | Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)                                    | INDPROC_37        | Punteggio di valutazione   | Numero          |                           |             |

|   |   |
|---|---|
| <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="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>   |
| <b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>   | Annuale (entro il 31 gennaio)   |
| <b>Modalità di presentazione del reclamo</b>  | <a href="https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni">https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni</a>                           |
| <b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>   | Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)  |
| <b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>  | <a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti</a> |