

Denominazione del servizio	Servizio di formazione post-laurea	CODICE	111605Di_01
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto amministrativo alla realizzazione ed erogazione delle attività connesse alla formazione post laurea.		
Dipartimento	Dipartimento di Giurisprudenza		
Unità organizzativa responsabile	U.O.Laboratorio Formazione post-laurea e aggiornamento professionale		
Responsabile	Giuseppina Guarini		
Destinatari	FREQUENTANTI CORSI POST LAUREA; DOCENTI		
Contatti	giuseppina.guarini@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	Piattaforme Digitali -Posta Elettronica-Telefono-Presenza		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Giovedì e venerdì dalle ore 10.00-alle ore 12.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lex/post-laurea		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	INDPROC_96	Giorni di apertura/giorni della settimana	Percentuale	33	33
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	4
Tempestività	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	7	6
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	7	6
Trasparenza	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	80	80
	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	80	80
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	3,9	3,9

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti