

Denominazione del servizio	Servizio di formazione post-laurea	CODICE	113104Di_01
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto amministrativo alla realizzazione ed erogazione delle attività connesse alla formazione post laurea. Sportello didattico informativo per i corsisti.		
Dipartimento	Dipartimento Jonico in Sistemi giuridici ed economici del Mediterraneo: societa', ambiente, culture		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	dott.ssa Tiziana Ciacciulli		
Destinatari	FREQUENTANTI CORSI POST LAUREA; DOCENTI		
Contatti	tiziana.ciacciulli@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	SITO WEB, MAIL ISTITUZIONALE, TELEFONO, posta cartacea in entrata/uscita, documentazione cartacea interna/esterna consegnata a mano		
Giorni e orari di apertura degli uffici	DA LUN A VEN ORE 10.00-13.00 - MAR E GIOVEDÌ 15.00-16.30		
Eventuali costi a carico dell'utente	NESSUNO		
Modulistica	NESSUNA		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/sistemi-giuridici-ed-economici		

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	3,5	4,5
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	5
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	4	3
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	2	1
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	100	100
	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	90	100
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	5,5	5,6

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