

Denominazione del servizio	Servizio di formazione post-laurea	CODICE	112804Di_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 DI SCIENZE POLITICHE		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	dott.ssa Nicoletta Racanelli		
Destinatari	FREQUENTANTI CORSI POST LAUREA; DOCENTI		
Contatti	nicoletta.racanelli@uniba.it , tel 080/5717809 - tiziana.guacci@uniba.it , tel. 080/5717736		
Modalità di accesso al servizio (canali)	telefono-mail-sportello-teams		
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì, mercoledì, giovedì dalle 9 alle 12 e lunedì pomeriggio dalle 15 alle 17		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	nessuna		
Maggiori informazioni (link utili)	nessuna		

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	40	60
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	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	45	30
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impiegati per l'aggiornamento / Numero totale di pubblicazioni	Giorni	4	3
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	Percentuale	90	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	80	100
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	3	3,5

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