

| | | | |
|---|--|--------|-------------|
| 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 |