



Dipartimento	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea
Unità organizzativa responsabile	Area Esami di Stato
Denominazione del servizio	Iscrizione Esami di Stato
Codice del servizio	SERV_DSFP_L13
Principali caratteristiche del servizio	Ammissione agli Esami di Stato di abilitazione all'esercizio delle libere professioni attivate presso la sede universitaria
Destinatari	Laureati
Responsabile	Capo Area Esami di Stato http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/dsfpl/div4/area3
A chi/dove/come rivolgersi	Area Esami di Stato http://www.uniba.it/didattica/esami-di-stato
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 12 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15 alle ore 17
Eventuali costi a carico dell'utente	indicati nelle ordinanze ministeriali e nei bandi rettorali
Modulistica	http://www.uniba.it/didattica/esami-di-stato/normativa-e-modulistica
Maggiori informazione (link utili)	

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
Accessibilità	Accesso fisico	n. giornate di apertura al pubblico/n. giornate lavorative		90%
Tempestività	tempo intercorrente tra il momento dell'accesso al sistema informatico al momento della stampa del modulo domanda	gg		tempo reale
Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	n. informazioni pubblicate		>7
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto alla richiesta	n. pratiche perfezionate/n. pratiche totali		95%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/			