

DIPARTIMENTO PER GLI STUDENTI E LA FORMAZIONE POST LAUREA Coordinamento di Macroarea per le segreterie studenti	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Immatricolazione studenti stranieri
Principali caratteristiche del servizio	Immatricolazione-aree segreterie studenti-apertura sportello dal lunedì al venerdì ore 10.00 - 12.00, martedì e giovedì ore
Modalità di erogazione del servizio	Online/Front Office
Modulistica	http://www.uniba.it/studenti/segreterie-studenti/procedure/iscrizioni/2012-2013/studenti/segreterie-
Eventuali costi a carico dell'utente	tassa di immatricolazione (MAV)
Tipologia di utenza	Studenti e laureati
Responsabile del servizio	Rossiello Vincenzo

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	apertura al pubblico	n. giornate di apertura al pubblico/ n. giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	numero matricole assegnate	n.totale immatricolazioni registrate alla scadenza	≥ 90%
Tempestività	Tempestività	tempo di caricamento dei dati nel sistema		tempo reale
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	n. giorni necessari per la pubblicazione sul sito		entro 5 giorni
	Procedure di contatto	n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito		entro 10 giorni
	Tempi di risposta	n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito		entro 5 giorni
Efficacia	Affidabilità	n. richieste pervenute	n. pratiche perfezionate/n.totale domande ricevute	≥ 90%
	Compiutezza	n.pratiche completate	n.istanze concluse/n.istanze pervenute	≥ 90%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' B) IN FASE DI ELABORAZIONE
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	IN FASE DI REALIZZAZIONE
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dspl/questionario-aree-segreterie-studenti