

DIPARTIMENTO PER GLI STUDENTI E LA FORMAZIONE POST LAUREA Coordinamento di Macroarea per le segreterie studenti	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Passaggio ad altro corso di studio (interno)
Principali caratteristiche del servizio	Trasferimento su richiesta da un corso di laurea a un altro nella stessa Università-aree segreterie studenti-apertura sportello dal lunedì al venerdì ore 10.00 - 12.00, martedì e giovedì ore 15.00 - 17.00
Modalità di erogazione del servizio	Front Office
Modulistica	http://www.uniba.it/studenti/modulistica/05%20-
Eventuali costi a carico dell'utente	marca da bollo
Tipologia di utenza	Studenti
Responsabile del servizio	Rossiello Vincenzo

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formola di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	apertura al pubblico	n. giornate di apertura al pubblico/ n. giornate lavorative	100%
	Tempestività	tempo massimo previsto per l'avvio della pratica		da 0 a 20 gg.
Tempestività	Responsabile dell'ufficio del procedimento	n. giorni necessari per la pubblicazione sul sito		entro 5 giorni
Trasparenza	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
	Affidabilità	n. richieste pervenute	n. pratiche perfezionate/n.to tale domande ricevute	90%
Efficacia	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			