

DIPARTIMENTO PER GLI STUDENTI E LA FORMAZIONE POST LAUREA Coordinamento di Macroarea per le segreterie studenti	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Trasferimento ad altra Università
Principali caratteristiche del servizio	Trasferimento su richiesta ad altra 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 e tassa di trasferimento
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	intervallo temporale tra presentazione domanda e trasmissione fascicolo		entro 60 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.totale domande ricevute	≥ 90%
Efficacia	Compiutezza	n.pratiche completate	n.istanze concluse/n.istanze pervenute	100%

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