

<b>DIPARTIMENTO PER GLI STUDENTI E LA FORMAZIONE POST LAUREA</b> <b>Coordinamento di Macroarea per le segreterie studenti</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Trasferimento in entrata
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Richiesta di trasferimento da altra Università all'Università di Bari-aree segreterie studenti-apertura sportello dal lunedì al venerdì ore 10.00 - 12.00, martedì e giovedì ore 15.00 - 17.00
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Front Office
<b>Modulistica</b>	modulistica cartacea
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	tassa di immatricolazione
<b>Tipologia di utenza</b>	Studenti
<b>Responsabile del servizio</b>	Rossiello Vincenzo

### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	apertura al pubblico	n. giornate di apertura al pubblico/ n. giornate lavorative	100%
	Tempestività	intervallo temporale tra l'arrivo del fascicolo e la registrazione nel sistema		da 0 a 7 gg. lavorativi
<b>Tempestività</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	n. giorni necessari per la pubblicazione sul sito		entro 5 giorni
<b>Trasparenza</b>	Procedure di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito	entro 10 giorni
	Tempi di risposta	n. giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	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%
<b>Efficacia</b>	Compiutezza	n.pratiche completate	n.istanze concluse/n. istanze pervenute	90%

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