



Dipartimento	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea
Unità organizzativa responsabile	Tutte le Aree Segreterie Studenti
Denominazione del servizio	Trasferimenti in ingresso e in uscita
Codice del servizio	SERV_DSFP_L_02
Principali caratteristiche del servizio	Trasferimento ad un corso di studi o specializzazione attivato presso altro Ateneo / iscrizione studenti provenienti da altri Atenei
Destinatari	studenti
Responsabile	Capi Area Segreterie Studenti e Capo Area Scuole di Specializzazione dell'Area Sanitaria Medico-Chirurgica e Veterinaria http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/div1 http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/divisione-scuole-di-specializzazione-dellarea-sanitaria-studenti-stranieri-e-sorveglianza-sanitaria/area-scuole-di-specializzazione-area-sanitaria-medico-chirurgica-e-veterinaria
A chi/dove/come rivolgersi	Divisione Segreterie Studenti; Area Scuole di Specializzazione dell'Area Sanitaria Medico-Chirurgica e Veterinaria http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl
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	Marca da bollo, Tassa di trasferimento
Modulistica	http://www.uniba.it/modulistica/segreterie-studenti/domanda-trasferimento-altra-sede-o-corso-di-laurea/view
Maggiori informazione (link utili)	

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	Accesso fisico	n. giornate di apertura al pubblico/n. giornate lavorative		90%
Tempestività	n. giorni necessari per il perfezionamento della pratica	gg		30
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. domande perfezionate/n. domande ricevute		90%
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/			