



Dipartimento	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea
Unità organizzativa responsabile	Tutte le Aree Segreterie Studenti
Denominazione del servizio	Immatricolazione/iscrizione ai corsi di laurea
Codice del servizio	SERV_DSFPPL_01
Principali caratteristiche del servizio	Immatricolazione o iscrizione ai corsi di laurea attivati presso l'Università degli Studi di Bari Aldo Moro
Destinatari	Futuri studenti, studenti, laureati, studenti internazionali
Responsabile	Capi Area Segreterie Studenti http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/div1
A chi/dove/come rivolgersi	Divisione Segreterie Studenti http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/div1
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, Tasse e contributi universitari, tassa regionale
Modulistica	Modulo di immatricolazione, iscrizione on line e cartaceo
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/studenti/Profili/profilo-studenti

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	Accesso fisico	n. giornate di apertura al pubblico/n. giornate lavorative	90%	90%
Tempestività	Tempo massimo per il perfezionamento della pratica	gg	gestione automatizzata 10 gg.; gestione non automatizzata 30 gg.	gestione automatizzata 10 gg.; gestione non automatizzata 30 gg.
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	≥7
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto alla richiesta	n. domande perfezionate/n. domande ricevute	90%	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/