



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

|  |   |
|--|---|
| <b>Dipartimento</b>                            | Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea   |
| <b>Unità organizzativa responsabile</b>        | Tutte le Aree Segreterie Studenti   |
| <b>Denominazione del servizio</b>              | Passaggio di corso di studi   |
| <b>Codice del servizio</b>                     | SERV_DSFPPL_03  |
| <b>Principali caratteristiche del servizio</b> | Trasferimento su richiesta ad altro corso di studi attivato presso la stessa Università   |
| <b>Destinatari</b>                             | Studenti  |
| <b>Responsabile</b>                            | Capi Area Segreterie Studenti<br><a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/div1">http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/div1</a>  |
| <b>A chi/dove/come rivolgersi</b>              | Divisione Segreterie Studenti<br><a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/div1">http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/div1</a>  |
| <b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b> | dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 12 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15 alle ore 17   |
| <b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>    | Bollo vigente, tassa di iscrizione prevista   |
| <b>Modulistica</b>                             | <a href="http://www.uniba.it/modulistica/segreterie-studenti/domanda-trasferimento-altra-sede-o-corso-di-laurea/view">http://www.uniba.it/modulistica/segreterie-studenti/domanda-trasferimento-altra-sede-o-corso-di-laurea/view</a> |
| <b>Maggiori informazione (link utili)</b>      | Siti dei Dipartimenti didattici   |

| 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 dell'istruttoria  | gg.  | 30     | 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     | ≥7     |
| Efficacia   | Corrispondenza tra i servizi erogati e le richieste pervenute   | n. domande perfezionate/n. domande ricevute                | 90%    | 90%    |
| <b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b> | <a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>   |  |        |        |
| <b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>   | Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)  |  |        |        |
| <b>Modalità di presentazione del reclamo</b>  | <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>   |  |        |        |
| <b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>   | <a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari</a> |  |        |        |
| <b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>  | <a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>   |  |        |        |