



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

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_DSFP_L_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

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2016
Accessibilità	Accesso fisico	n. giornate di apertura al pubblico/n. giornate lavorative	90%
Tempestività	Tempo massimo per il perfezionamento della pratica	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
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: se		
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	Link ai nuovi questionari in fase di redazione		
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link alle relazioni/report di monitoraggio		