

<b>DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE</b> <i>organi di garanzia</i>	<b>Area</b> <b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Autorità garante degli studenti
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Tutela e garanzia dell'effettività dei diritti degli studenti che si ritengono lesi da abusi, disfunzioni o ritardi dell'Università. Proposta e pareri sulle questioni che riguardano l'attuazione dei diritti degli studenti.
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Telefonico, email, web, sportello, incontri con studenti
<b>Modulistica</b>	Modulo che lo Studente compila e firma per dichiarare di essersi rivolto all'Ufficio, lasciare le proprie generalità e descrivere sommariamente le motivazioni della richiesta di ascolto.
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessun costo previsto
<b>Tipologia di utenza</b>	Studenti, dottorandi, specializzandi che si ritengono lesi nei loro diritti
<b>Responsabile del servizio</b>	Autorità Garante: Giocoli Nacci Paolo; Responsabile amministrativo: Celi Maria Elena

### 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	Giornate lavorative di apertura al pubblico	Numero di giornate lavorative di apertura al pubblico/numero totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Telefono, mail, web, sportello, incontri con studenti	Numero informazioni fornite via telefono/mail/Numero richieste informazioni pervenute	90%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo dalla richiesta di intervento del Garante: 10 giorni	Numero di pareri espressi entro il tempo previsto/numero totale richieste di intervento	90%
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	10 giorni
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	10 giorni
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Corrispondenza tra prestazione erogata e quella prevista	Numero pareri emessi/numero pareri richiesti	90%
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata	Numero di istanza concluse/numero di 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> ( <a href="http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf">http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf</a> ) <b>B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO non disponibili</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>Non disponibili</b>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION non presente</b>