

DIPARTIMENTO PER GLI STUDENTI E LA FORMAZIONE POST LAUREA Coordinamento di Macroarea per le segreterie studenti	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Rimborso tasse studenti
Principali caratteristiche del servizio	Presentazione istanza di rimborso-aree segreterie studenti-apertura sportello dal lunedì al venerdì ore 10.00 - 12.00, martedì e giovedì ore 15.00 - 17.00
Modalità di erogazione del servizio	Front Office
Modulistica	http://www.uniba.it/studenti/modulistica/231%20-%20Richiesta%20rimborso%20tasse.pdf
Eventuali costi a carico dell'utente	nessun costo previsto
Tipologia di utenza	studenti e laureati
Responsabile del servizio	Rossiello Vincenzo

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formola di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	apertura al pubblico	n. giornate di apertura al pubblico/ n. giornate lavorative	100%
	Tempestività	giorni previsti		entro 90 gg.
Tempestività	Responsabile dell'ufficio del procedimento	n. giorni necessari per la pubblicazione sul sito		entro 5 giorni
	Trasparenza	Procedure di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito
Tempi di risposta		n. giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito	entro 5 giorni
Affidabilità		n. richieste pervenute	n. pratiche perfezionate/n.to tale domande ricevute	80%
Efficacia	Compiutezza	n.pratiche completate	n.istanze concluse/n. istanze pervenute	90%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' (http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf)
	B) IN FASE DI ELABORAZIONE
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	IN FASE DI REALIZZAZIONE
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dsp/questionario-aree-segreterie-studenti