

<b>DIPARTIMENTO PER GLI STUDENTI E LA FORMAZIONE POST LAUREA Area Diritto allo studio</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Collaborazioni part-time per attività di supporto
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Attività di collaborazione degli studenti ad attività connesse ai servizi resi dall'Università-Area Diritto allo Studio-apertura sportello dal lunedì al venerdì ore 10.00 - 12.00, martedì e giovedì ore 15.00 - 17.00
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	front office
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/studenti/collaborazioni-studentesche-part-time/normativa-e-modulistica">http://www.uniba.it/studenti/collaborazioni-studentesche-part-time/normativa-e-modulistica</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessun costo previsto
<b>Tipologia di utenza</b>	studenti e laureati
<b>Responsabile del servizio</b>	Del Medico Maria

### 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	apertura al pubblico	n. giornate di apertura al pubblico/ n. giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	informazioni sul servizio	n. informazioni fornite/n. informazioni richieste	100%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	tempistica bando di concorso	n. totale richieste esaminate/n. totale richieste pervenute	90%
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	n. giorni necessari per la pubblicazione sul sito		entro 5 giorni
	Procedure di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito	entro 10 giorni
	Tempi di risposta	n. giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	n.di giorni necessari per la pubblicazione sul sito	entro 5 giorni
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	n. pratiche esaminate	n. pratiche esaminate senza reclami/n.totale pratiche esaminate	80%
	Compiutezza	n.pratiche completate	n.istanze concluse/n. 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) IN FASE DI ELABORAZIONE</b>
<b>Modalità di aggiornamento periodico</b>	<b>ANNUALE</b>
<b>Modalità di presentazione dei reclami</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>IN FASE DI REALIZZAZIONE</b>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dsp/questionario-area-diritto-studio">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dsp/questionario-area-diritto-studio</a>