

DIPARTIMENTO PER GLI STUDENTI E LA FORMAZIONE POST LAUREA Area Provvidenze agli studenti	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Borse di studio, Premi di studio e di Laurea e sussidi straordinari agli studenti
Principali caratteristiche del servizio	Assegnazione borse di studio, premi di studio e di laurea e sussidi straordinari agli studenti-area provvidenze agli 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	online/front office
Modulistica	http://www.uniba.it/studenti/provvidenze-agli-studenti/normativa-e- http://www.uniba.it/studenti/borse-premi-studio-laurea/premi-di-studio-e-di-laurea/premi-%20di-%20studio-%20e-%20di-%20laurea
Eventuali costi a carico dell'utente	nessun costo previsto
Tipologia di utenza	studenti e laureati
Responsabile del servizio	Mastrolonardo Giuseppe

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	apertura al pubblico	n. giornate di apertura al pubblico/ n. giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	informazioni sulla pagina web	n. totale richieste /n.totale richieste pervenute	90%
Tempestività	Tempestività	tempi istruttorie pratiche		entro 60 gg.
Trasparenza	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
Efficacia	Affidabilità	n. richieste pervenute	n. pratiche perfezionate/n. totale domande ricevute	80%
	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-area-provvidenze