



<b>Dipartimento</b>	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Segreterie Studenti, Divisione Master e Corsi di perfezionamento, Area Esami di Stato, Area Dottorato di Ricerca, Settore Specializzazione umanistiche..., Area Scuole di Specializzazione dell'Area Sanitaria Medico-Chirurgica e Veterinaria
<b>Denominazione del servizio</b>	Rimborso tasse e contributi
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DSFP_L_06
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Rimborso tasse e contributi nei casi previsti dalla normativa vigente
<b>Destinatari</b>	Studenti e laureati
<b>Responsabile</b>	Capi Area Strutture di riferimento <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dsfp/">http://www.uniba.it/organizzazione/dsfp/</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dsfp/">http://www.uniba.it/organizzazione/dsfp/</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 12 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15 alle ore 17
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessun costo
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/modulistica/segreterie-studenti/richiesta-rimborso-tasse/view">http://www.uniba.it/modulistica/segreterie-studenti/richiesta-rimborso-tasse/view</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
<b>Accessibilità</b>	Accesso fisico	n. giornate di apertura al pubblico/n. giornate lavorative	80%	90%
<b>Tempestività</b>	tempo massimo previsto per l'emissione del provvedimento di rimborso	gg.	30	30
<b>Trasparenza</b>	Informazioni pubblicate sul servizio	n. informazioni pubblicate	≥7	≥7
<b>Efficacia</b>	Corrispondenza tra i servizi erogati e le richieste pervenute	n. pratiche evase/n. pratiche presentate	80%	90%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>			
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>			