

Dipartimento	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea
Unità organizzativa responsabile	Area Provvidenze agli Studenti
Denominazione del servizio	Erogazione borse di studio, premi di studio e di laurea e sussidi straordinari
Codice del servizio	SERV_DSFP_L_09
Principali caratteristiche del servizio	Erogazione benefici economici previa attuazione delle relative procedure di selezione
Destinatari	Studenti e laureati
Responsabile	Capo Area Provvidenze agli Studenti http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/dsfpl/div3/area3
A chi/dove/come rivolgersi	Area Provvidenze agli Studenti http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/dsfpl/div3/area3
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 12 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15 alle ore 17
Eventuali costi a carico dell'utente	Marche da bollo e contributi vari
Modulistica	Presente sul portale uniba nelle pagine web settoriali
Maggiori informazione (link utili)	

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	Accesso fisico	n. giornate di apertura al pubblico/n. giornate lavorative		90%
Tempestività	tempo occorrente per l'erogazione dei servizi (*)	gg		90
Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	n. informazioni pubblicate		>7
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto alla richiesta	n. pratiche perfezionate/n. pratiche totali		95%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/			

(*) La tempistica in esame è legata a fattori non dipendenti dalle attività amministrativa degli Uffici (Lavori Commissione, Organi di Governo)