



Dipartimento	GESTIONE RISORSE FINANZIARIE
Unità organizzativa responsabile	AREA GESTIONE RISORSE UTENZA STUDENTESCA E CONSORZI
Denominazione del servizio	INCAMERO TASSE E CONTRIBUTI VERSATI DAGLI STUDENTI
Codice del servizio	SERV_DGRF_19
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio è finalizzato alla contabilizzazione ed al successivo incamero sui vari capitoli di bilancio delle varie tipologie di tasse versate dagli studenti iscritti ai corsi di laurea e corsi post laurea (Scuole di Specializzazione, Master, Corsi di Alta Formazione e Perfezionamento, Dottorato di ricerca), nonché alla devoluzione di quota parte delle entrate relative ai corsi post laurea, ai Dipartimenti di didattica e di ricerca e altre Università; nonché al rilascio di certificazione, a richiesta, attestante l'avvenuto pagamento di tasse di iscrizione a Master e Corsi di Perfezionamento e Alta Formazione.
Destinatari	UTENTI ESTERNI ED INTERNI 1) Dipartimenti di didattica e di ricerca; 2) Altre Università; 3) Organi di Governo e Revisori dei Conti; 4) Studenti.
Responsabile	http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div2/area3
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div2/area3
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì-venerdì 8,30 - 13,00 martedì e giovedì 15,00 - 16,30
Eventuali costi a carico dell'utente	€ 2,00 quale tassa per il rilascio del certificato
Modulistica	–
Maggiori informazione (link utili)	–

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	1) numeri di giornate di apertura al pubblico; 2) numeri di canali attivati per l'accesso al servizio tramite (e-mail, fax, telefono)	1) numero di giornate lavorative settimanali di apertura al pubblico effettuate/ numero totale giornate lavorative settimanali; 2) Numero	1) 85% 2) ≥ 3	1) 85% 2) ≥ 3
Tempestività	Prestazione effettuata entro 30 gg dalla data di ricevimento dei bollettini da Poste Italiane e del dettaglio fornito dal CSI. Per quanto riguarda il rilascio del certificato la prestazione è effettuata entro 3 gg dalla data della richiesta.	numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto/ Numero totale	85%	85%
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)	numero di informazioni pubblicate	≥ 7	≥ 7
Efficacia	Conformità del servizio rispetto alle richieste	Richieste evase/totali richieste	90%	90%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistemi 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/