



Dipartimento	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea
Unità organizzativa responsabile	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
Denominazione del servizio	Rimborso tasse e contributi
Codice del servizio	SERV_DSFP_06
Principali caratteristiche del servizio	Rimborso tasse e contributi nei casi previsti dalla normativa vigente
Destinatari	Studenti e laureati
Responsabile	Capi Area Strutture di riferimento http://www.uniba.it/organizzazione/dsfp/
A chi/dove/come rivolgersi	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea http://www.uniba.it/organizzazione/dsfp/
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	Nessun costo
Modulistica	http://www.uniba.it/modulistica/segreterie-studenti/richiesta-rimborso-tasse/view
Maggiori informazione (link utili)	

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	Accesso fisico	n. giornate di apertura al pubblico/n. giornate lavorative	90%	90%
Tempestività	tempo massimo previsto per l'emissione del provvedimento di rimborso	gg.	30	30
Trasparenza	Informazioni pubblicate sul servizio	n. informazioni pubblicate	≥7	≥7
Efficacia	Corrispondenza tra i servizi erogati e le richieste pervenute	n. pratiche evase/n. pratiche presentate	90%	90%
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/			