

<b>Dipartimento</b>	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Area Provvidenze agli Studenti
<b>Denominazione del servizio</b>	Erogazione borse di studio, premi di studio e di laurea e sussidi straordinari
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DSFP_L_09
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Erogazione benefici economici previa attuazione delle relative procedure di selezione
<b>Destinatari</b>	Studenti e laureati
<b>Responsabile</b>	Capo Area Provvidenze agli Studenti <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/dsfpl/div3/area3">http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/dsfpl/div3/area3</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Area Provvidenze agli Studenti <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/dsfpl/div3/area3">http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/dsfpl/div3/area3</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>	Marche da bollo e contributi vari
<b>Modulistica</b>	Presente sul portale uniba nelle pagine web settoriali
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
<b>Accessibilità</b>	Accesso fisico	n. giornate di apertura al pubblico/n. giornate lavorative	90%	90%
<b>Tempestività</b>	tempo occorrente per l'erogazione dei servizi (*)	gg	90	90
<b>Trasparenza</b>	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	>7
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto alla richiesta	n. pratiche perfezionate/n. pratiche totali	95%	95%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>			
<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>			

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