



Dipartimento	Dipartimento per gli Studenti e la Formazione Post-Laurea
Unità organizzativa responsabile	Area Servizi agli Studenti
Denominazione del servizio	Collaborazioni Studentesche (Part time)
Codice del servizio	SERV_DSFP_L10
Principali caratteristiche del servizio	Opportunità di collaborazione retribuita per meritevoli e privi di mezzi
Destinatari	Studenti
Responsabile	Capo Area Servizi agli Studenti http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/dsfpl/div4/area2
A chi/dove/come rivolgersi	Area Servizi agli Studenti-Settore Collaborazioni Studentesche http://www.uniba.it/organizzazione/dsfpl/div4/area2/settore-collaborazioni-studentesche
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	marca da bollo da 2 euro per la richiesta di pagamento del compenso spettante
Modulistica	http://www.uniba.it/studenti/collaborazioni-studentesche-part-time/normativa-e-modulistica
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	tempistica indicata nel Regolamento in materia e nel Bando di Concorso			
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	>7
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto alla richiesta	n. pratiche perfezionate/n. pratiche totali	95%	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/			