



Dipartimento	Dipartimento Gestione Risorse Finanziarie
Unità organizzativa responsabile	Area Ragioneria e Contabilità
Denominazione del servizio	Servizio borse e provvidenze agli studenti
Codice del servizio	SERV_DGRF_03
Principali caratteristiche del servizio	Gestione delle liquidazioni delle competenze per le collaborazioni part time degli studenti - gestione sussidi provvidenze agli studenti ed assunzione impegni per servizi ed assistenza a favore di studenti universitari diversamente abili - gestione delle liquidazioni di borse di studio per studenti in sede, pendolari e fuori sede e di borse di studio afferenti al programma SOCRATES/ERASMUS - liquidazione premi polizze assicurative diverse
Destinatari	Utenza interna ed esterna
Responsabile	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1</a>
A chi/dove/come rivolgersi	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1/area-ragioneria-e-contabilita/set7">http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1/area-ragioneria-e-contabilita/set7</a>
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12
Eventuali costi a carico dell'utente	nessun costo
Modulistica	-
Maggiori informazione (link utili)	-

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
Accessibilità	Numero di ore di apertura al pubblico	ore	-	≥ 10
Tempestività	Tempo massimo di liquidazione degli atti amministrativi pervenuti dal Dipartimento per gli studenti e dall'Area Internazionale dalla data di ricezione	gg	-	3
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
Efficacia	numero delle pratiche liquidate/totali delle pratiche pervenute dagli uffici amministrativi di riferimento	%	-	95
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	<a href="#">Sistemadimisurazioneeevalutazione dellaperformance-frequenzadel monitoraggio:semestrale</a>			
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	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<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>			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<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>			