

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / COORDINAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI

COLLABORAZIONI STUDENTESCHE

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il Servizio prevede la predisposizione di un bando di collaborazione studentesca ex art. 11 Dlgs 68/2012 cui segue la presentazione di domande. La graduatoria di merito approvata con Decreto Rettorale è pubblicata all'albo online e sulla pagina del sito dedicata

Modalità di erogazione

Le informazioni relative al servizio possono essere richieste via mail, pec, telefono, allo sportello presso gli uffici.

Le domande di partecipazione al bando di collaborazione studentesca possono essere presentate mediante pec o inviate alla casella di posta elettronica dedicata collaborazionistudentesche@unite.it. In casi eccezionali possono essere presentate presso lo sportello.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti iscritti ai Corsi di Studio triennali, magistrali e magistrali a ciclo unico

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'					
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / COORDINAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI					
Servizio al pubblico: COLLABORAZIONI STUDENTESCHE					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI		DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità fisica in termini temporali	Accesso all'ufficio: apertura al pubblico	Numero giornate lavorative settimanali con apertura al pubblico / numero totale giornate lavorative settimanale	5/5 negli orari di apertura al pubblico
		Accessibilità fisica (facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio)	Proporzionalità tra il servizio offerto e il bacino di riferimento	Numero di sportelli aperti al pubblico/ dato storico anno precedente studenti che hanno presentato domanda di collaborazione studentesca	1/200
			Operatori dedicati al servizio	Numero di operatori dedicati al servizio / numero di operatori totali assegnati all'ufficio -	1/2
	Accessibilità fisica	Reclami relativi all'accessibilità fisica	Numero reclami (fondati) relativi all'accessibilità fisica / numero totale domande di collaborazione studentesca presentate %	2%	
	Accessibilità multicanale		Disponibilità del servizio per presentazione domande di collaborazione studentesca tramite pec e.mail	Numero richieste (ricevute tramite pec, e.mail evase / numero totale richieste ricevute tramite pec, email %	100%
				Numero reclami (fondati) per servizio multicanale / numero totale richieste ricevute tramite pec, e.mail %	2%
Continuità	Continuità nell'erogazione del servizio		Percentuale del tempo lavorativo complessivo in cui è possibile usufruire del servizio	Numero ore settimanali di fornitura del servizio tramite sportello / numero ore lavorative settimanali	10/36
				Numero ore settimanali di fornitura del servizio tramite pec, e.mail/ numero ore lavorative settimanali	100%



STANDARD DI QUALITA'				
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / COORDINAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI				
Servizio al pubblico: COLLABORAZIONI STUDENTESCHE				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione della domanda di collaborazione studentesca e l'erogazione del servizio (DR di nomina vincitori)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (.....45 giorni.....) / numero totale domande collaborazione studentesca ricevute - %	100% 45 giorni 70% 30 giorni
		Reclami relativi alla tempestività	Numero reclami (fondati) relativi alla tempestività / numero totale domande collaborazione studentesca - %	2%
Trasparenza	Responsabile	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio (nominativo della persona responsabile dell'ufficio che si occupa dell'erogazione del servizio)	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni*
	Referente	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il referente del servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni*
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni*
	Orari di apertura al pubblico	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti gli orari di apertura al pubblico	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	3 giorni lavorativi
	Modalità di fruizione del servizio	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di fruizione del servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	3 giorni lavorativi
	Modalità di presentazione dei reclami (link regolamento reclami)	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di presentazione dei reclami (link regolamento reclami)	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	3 giorni lavorativi
Link utili	Pubblicazione sul sito web della normativa relativa al servizio (link utili)	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante	
		Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni*	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla regolarità della prestazione erogata / numero totale domande collaborazione studentesca ricevute - %	2%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla pertinenza della prestazione erogata / numero totale domande collaborazione studentesca ricevute - %	2%

STANDARD DI QUALITA'				
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / COORDINAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI				
Servizio al pubblico: COLLABORAZIONI STUDENTESCHE				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi all'esaustività della prestazione erogata / numero totale domande collaborazione studentesca ricevute - %	2%
			Numero domande collaborazione studentesca evase / numero domande collaborazione studentesca %	100%

*Poiché l'aggiornamento è di competenza dell'Area ICT – Ufficio sito web - o dell'Area Affari generali e istituzionali è stato individuato un termine che dovrà essere verificato con le attività degli Uffici che attualmente curano tali pubblicazioni.