

Standard di qualità

## SEGRETERIA STUDENTI - COORDINAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI

### FONDO PER IL SOSTEGNO GIOVANI

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'erogazione di assegni per merito secondo quanto indicato dal D.M. 23/10/2003 n.198 (Fondo per il sostegno dei giovani e per favorire la mobilità degli studenti).

La graduatoria di merito per l'attribuzione degli assegni viene pubblicata sul sito web e in bacheca.

Il pagamento del contributo è subordinato allo svolgimento di 350 ore di attività svolta secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

#### Modalità di erogazione

Le domande possono essere presentate a mano o inviate per posta. Le informazioni possono essere richieste presso il Servizio, per posta, e-mail.

#### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti iscritti ai Corsi di Laurea magistrale e ai Corsi di Dottorato di ricerca.

#### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio per informazioni e presentazione domande	Numero giornate lavorative con apertura dell'ufficio al pubblico / Numero totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Erogazione delle informazioni tramite fax, posta, e-mail	Numero reclami per servizio multicanale / Numero servizi erogati	5%
		Istanza inviata per posta	Numero di richieste evase / Numero totale di richieste pervenute per posta	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la scadenza del termine per la presentazione delle domande e la pubblicazione della graduatoria (40 giorni lavorativi)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contratto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistica	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale richieste pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata/ numero totale richieste evase	1%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami relativi all'esaustività della prestazione erogata / numero totale richieste evase	1%