

**AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / COORDINAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI**

**INIZIATIVE CULTURALI**

**Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il Servizio prevede la predisposizione di un bando per il finanziamento delle iniziative culturali e sociali promosse dagli studenti dell'Università di Teramo cui segue la presentazione di domande. La graduatoria di riparto dei fondi viene proposta da apposita Commissione (individuata dal Consiglio di Amministrazione e nominata con Decreto del Rettore) ed approvata dal Consiglio di Amministrazione

**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 delle iniziative culturali possono essere presentate mediante pec e allo sportello presso gli uffici

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio**

**Associazioni studentesche** costituite da almeno 20 studenti regolarmente iscritti all'Università degli Studi di Teramo in corso e fuori corso da non più di un anno, che abbiano i seguenti requisiti:

- Costituzione mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata secondo la normativa vigente
- Finalità rivolte alla promozione di attività sociali e culturali destinate senza fini di lucro all'utenza universitaria;

**Gruppi Studenteschi** costituiti da almeno 50 studenti regolarmente iscritti all'Università degli Studi di Teramo in corso e fuori corso da non più di un anno.

**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: INIZIATIVE CULTURALI					
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 in termini spaziali (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 per iniziative culturali	1/2
			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 per iniziative culturali presentate %	2%	
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio per presentazione domande di partecipazione al bando per iniziative culturali tramite pec e consegna diretta	Numero richieste di partecipazione al bando per iniziative culturali (ricevute tramite pec, consegna diretta evase / numero totale richieste ricevute tramite pec, consegna diretta %	100%	
	Numero reclami (fondati) per servizio multicanale / numero totale richieste ricevute tramite pec, consegna diretta %		2%		



STANDARD DI QUALITA'

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / COORDINAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI

Servizio al pubblico: INIZIATIVE CULTURALI

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
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 / numero ore lavorative settimanali	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione della domanda di partecipazione al bando per iniziative culturali e l'erogazione del servizio (Delibera Consiglio di Amministrazione)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (.....90 giorni.....) / numero totale domande partecipazione per iniziative culturali ricevute - %	100% 90 giorni
		Reclami relativi alla tempestività	Numero reclami (fondati) relativi alla tempestività / numero totale domande di partecipazione al bando per iniziative culturali - %	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 dei link utili relativi al 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*

STANDARD DI QUALITA'				
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / COORDINAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI				
Servizio al pubblico: INIZIATIVE CULTURALI				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla regolarità della prestazione erogata / numero totale domande ricevute -	2%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla pertinenza della prestazione erogata / numero totale domande per iniziative culturali ricevute - %	2%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi all'esautività della prestazione erogata / numero totale domande iniziative culturali ricevute - %	2%
			Numero domande iniziative culturali evase / numero domande iniziative culturali %	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.