

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI

RIMBORSO TASSE varie tipologie

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il Servizio prevede la predisposizione del modulo occorrente per la richiesta di rimborso tasse con l'indicazione dei relativi documenti da allegare. Il modulo viene pubblicato sul sito di Ateneo.

L'Ufficio riceve e controlla le richieste, nonché la documentazione allegata e procede, espletati i dovuti riscontri, all'inoltro dell'elenco degli aventi diritto al rimborso alla Ragioneria per la liquidazione del dovuto.

Modalità di erogazione

Le informazioni relative al servizio sono riportate annualmente sul Regolamento studenti; sul sito di Ateneo www.unite.it nella sezione Segreteria Studenti. Le informazioni possono essere richieste via mail, pec.

Le istanze possono essere presentate mediante raccomandata o via e-mail all'indirizzo appositamente dedicato.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

In via ordinaria, studenti iscritti o laureati ai vari Corsi di Studio dell'Ateneo

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'					
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI					
Servizio: Rimborso tasse varie tipologie					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI		DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità fisica in termini temporali	Accesso allo sportello della Segreteria Studenti	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico / numero totale giornate lavorative	5/5 negli orari di apertura al pubblico
				Numero giornate lavorative con apertura pomeridiana al pubblico / numero totale giornate lavorative	2/5 apertura pomeridiana
		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	2
			Operatori dedicati al servizio	Numero di operatori dedicati al servizio	1/12
	Accessibilità fisica	Reclami relativi all'accessibilità fisica	Numero reclami (fondati) relativi all'accessibilità fisica / numero totale richieste ricevute - %	3%	
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite posta	Numero di richieste (ricevute tramite posta) evase / numero totale di richieste ricevute tramite posta - %	100%	
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite posta	Numero reclami (fondati) per servizio multicanale / numero totale richieste ricevute - %	3%	



STANDARD DI QUALITA'				
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI				
Servizio: Rimborso tasse varie tipologie				
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 (...) di fornitura del servizio tramite sportello	Non ricorre
			Numero ore (...) di fornitura del servizio tramite / numero ore lavorative (...) - %	100% una unità di personale
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'erogazione del servizio 30gg*	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 30gg*/ numero totale richieste ricevute - %	Il termine di 30 gg non è sufficiente.
		Reclami relativi alla tempestività	Numero reclami (fondati) relativi alla tempestività / numero totale richieste ricevute - %	5% circa
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 gg
	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 gg
	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 gg
	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
	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
	Tempistica	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la tempistica programmata	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
	Modulistica	Pubblicazione sul sito web della modulistica relativa al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica della modulistica)	3 giorni

STANDARD DI QUALITA'				
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI				
Servizio: Rimborso tasse varie tipologie				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	Adempimenti previsti a carico dell'utente - Elenco atti e documenti da presentare per ogni procedimento a iniziativa di parte	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti gli adempimenti previsti a carico dell'utente	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
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	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
	Normativa	Pubblicazione sul sito web della normativa relativa 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)	3 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla regolarità della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute - %	In fase di definizione
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla pertinenza della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute - %	In fase di definizione
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi all'esautività della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute - %	In fase di definizione