

SERVIZIO SEGRETERIA STUDENTI RIMBORSO TASSE E CONTRIBUTI

Principali caratteristiche del Servizio erogato

Il servizio prevede la possibilità di presentare domanda di rimborso, che deve essere formalizzata per iscritto con apposito modulo, in caso di erroneo pagamento, di beneficio per merito, di borsa di studio ecc.

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite lo sportello della Segreteria studenti o per posta.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti iscritti ai Corsi di Laurea.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello della Segreteria Studenti	Numero giornate lavorative con apertura dello sportello / Numero totale delle giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Istanza di rimborso inviata per posta	Numero di richieste evase / Numero totale di istanze di rimborso tasse inviate per posta	100%
Tempestività	Tempestività per rimborso	Tempo massimo tra la ricezione dell'istanza e la conclusione dell'istruttoria (90 giorni per istanze ordinarie-ipotesi di rimborso previste dalla guida dello studente)	Numero di rimborsi accordati entro il termine previsto / Numero totale di richieste ordinarie di rimborso aventi titolo	98%
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 contatto	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di reclami relativi alla regolarità della prestazione erogata / Numero totale di istanze pervenute	1%

Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata / Numero totale di istanze pervenute	1%
Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di reclami relativi alla esaustività della prestazione erogata / Numero totale di istanze pervenute	1%