

## SERVIZIO AFFARI GENERALI STUDENTI

### RIMBORSO 1ª RATA TASSE A STUDENTI BENEFICIARI E IDONEI DI BORSE DI STUDIO ADSU

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rimborso della 1ª rata delle tasse universitarie agli studenti beneficiari o idonei delle borse di studio concesse dalle Regioni e si attua tramite procedimento d'ufficio mediante l'utilizzo delle liste trasmesse dall'ADSU.

#### Modalità di erogazione

Procedimento d'ufficio mediante l'utilizzo delle liste trasmesse dall'ADSU.

La riscossione del rimborso avviene mediante assegno circolare o bonifico bancario.

#### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti iscritti ai Corsi di Studio beneficiari o idonei delle borse di studio concesse dalle Regioni.

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

Magnifico Rettore.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Erogazione delle informazioni tramite fax, posta, e-mail	Numero reclami per servizio multicanale / Numero servizi erogati	5%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione dell'elenco degli studenti beneficiari e idonei trasmesso dall'ADSU e la liquidazione del rimborso (60 giorni)	Numero di rimborsi liquidati entro il termine previsto/ Numero totale di studenti beneficiari e idonei aventi diritto al rimborso	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'esautività della prestazione erogata / numero totale richieste evase	1%