



## Standard di Qualità dei servizi di Diritto allo studio e contribuzione universitaria

### Procedure che prevedono la presentazione di un'istanza da parte dello studente

Procedura	Processo	Link informazioni	Responsabile di Processo	Input	Modalità di presentazione Istanza	Output	KPI	Valore atteso	Note
ISO 9001 PUAS_01	Progetto 150 ore		Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti	Foglio presenze degli studenti 150h: invio via mail da parte dell' Ufficio Diritto allo Studio all' Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Tabelle riassuntive pagamenti Mod_06_PUAS_01_a gg_03 Mod_07_PUAS_01_a gg_03  Modulo modalità pagamento Mod_04_PUAS_01_a gg_03	Ricezione del foglio presenze studenti dall' Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Numero giorni tra ricezione del foglio presenze dello studente e invio all' Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Entro 30 giorni	<b>Standard Interno</b>
	Progetto 150 ore		Responsabile Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Ricezione del foglio presenze studenti dall' Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali		Erogazione del pagamento	Numero giorni tra ricezione del foglio presenze dello studente ed erogazione del pagamento	Entro 40 giorni	<b>Standard Interno</b>
	Progetto 150 ore		Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti  Responsabile Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Ricezione del Foglio presenze dello studente 150h	Fogli presenze studenti controfirmati dal responsabile della struttura Mod_01_PUAS_01_a gg_03 Mod_02_PUAS_01_a gg_03	Erogazione del pagamento	Numero di giorni tra la consegna del foglio presenze e l'erogazione del pagamento	Entro 70 giorni	<b>Standard Pubblico</b>

PUAS_01	Progetto 150 ore	<a href="http://www.unife.it/studenti/agevolazioni/bando-unife-2013-2014/13Collaborazioneiconnesseaserviziresidaglistudenti.pdf">http://www.unife.it/studenti/agevolazioni/bando-unife-2013-2014/13Collaborazioneiconnesseaserviziresidaglistudenti.pdf</a> <a href="http://www.unife.it/studenti/agevolazioni/i-nostri-servizi/150-ore-1/150-ore">http://www.unife.it/studenti/agevolazioni/i-nostri-servizi/150-ore-1/150-ore</a>	Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti	Domanda di partecipazione al bando per l'attribuzione delle 150h	Online attraverso sezione benefici/tasse in studiare.unife.it Con Mod_08_PUAS_01_a gg_03 Richiesta 150 ore in cartaceo fornito dall'ufficio per i casi particolari	Pubblicazione Graduatoria	Numero giorni tra data scadenza bando e data di approvazione graduatoria definitiva	Entro 80 giorni	<b>Standard Pubblico</b>
PUAS_03	Borse e premi di studio		Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti	Accettazione della Borsa/Premio di studio da parte dello studente	Modulo cartaceo trasmesso dall'ufficio al/i vincitore/i	Trasmissione impegno di spesa all' Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Numero di giorni tra ricezione accettazione borsa/premio di studio e trasmissione impegno di spesa all' Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Entro 5 giorni	<b>Standard Interno</b>
	Borse e premi di studio		Responsabile Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Ricezione impegno di spesa dall'Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti		Liquidazione Borsa/premio di Studio	Numero di giorni tra ricezione impegno di spesa e liquidazione borsa/premio di studio	Entro 60 giorni	<b>Standard Interno</b>
	Borse e premi di studio	<a href="http://www.unife.it/studenti/agevolazioni/i-nostri-servizi/premi-di-laurea-e-borse-di-studio/premi-di-laurea-Unife/premi-di-laurea-attivati-dalluniversita-degli-studi-di-ferrara">http://www.unife.it/studenti/agevolazioni/i-nostri-servizi/premi-di-laurea-e-borse-di-studio/premi-di-laurea-Unife/premi-di-laurea-attivati-dalluniversita-degli-studi-di-ferrara</a> <a href="http://www.unife.it/studenti/agevolazioni/i-nostri-servizi/premi-di-laurea-e-borse-di-studio/borse-di-studio-unife/borse-di-studio-attivate-dalluniversita-degli-studi-di-ferrara">http://www.unife.it/studenti/agevolazioni/i-nostri-servizi/premi-di-laurea-e-borse-di-studio/borse-di-studio-unife/borse-di-studio-attivate-dalluniversita-degli-studi-di-ferrara</a>	Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti  Responsabile Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Accettazione della Borsa/Premio di studio da parte dello studente	Modulo cartaceo trasmesso dall'ufficio al/i vincitore/i	Liquidazione Borsa/premio di Studio	Numero di giorni tra presentazione accettazione borsa/premio di studio e liquidazione borsa/premio di studio	Entro 65 giorni	<b>Standard Pubblico</b>

PUAS_07	Fondo Culturale	<a href="http://www.unife.it/studenti/agevolazioni/i-nostri-servizi/fondo-culturale">http://www.unife.it/studenti/agevolazioni/i-nostri-servizi/fondo-culturale</a>	Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti	Domanda in cartaceo di partecipazione al bando di un associazione studentesca	Cartacea attraverso il modulo scaricabile dal sito	Comunicazione assegnazione fondo	Numero di giorni tra presentazione istanza e assegnazione del fondo	Entro 120 giorni	Standard Pubblico
PUAS_14	Rimborsi tasse non da esoneri		Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti	Richiesta di rimborso standard* su apposito modulo cartaceo	Modulo cartaceo trasmesso dall'ufficio al richiedente	Invio all' Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali dell'elenco degli aventi diritto al rimborso e dei relativi moduli cartacei	Numero giorni tra presentazione istanza ed invio dell'elenco degli aventi diritto all' Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Entro 60 giorni	Standard Interno
	Rimborsi tasse non da esoneri		Responsabile Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Ricezione dell'elenco degli aventi diritto al rimborso e dei moduli cartacei relativi		Erogazione del rimborso.	Numero di giorni tra la ricezione dell'elenco degli aventi diritto al rimborso e l'erogazione del rimborso	Entro 60 giorni	Standard Interno
	Rimborsi tasse non da esoneri	<a href="http://www.unife.it/ateneo/organi-universitari/statuto-e-regolamenti/allegati/Reg_S_tud_18set13_def.pdf">http://www.unife.it/ateneo/organi-universitari/statuto-e-regolamenti/allegati/Reg_S_tud_18set13_def.pdf</a> art. 19 "rimborsi tasse"	Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti  Responsabile Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Richiesta di rimborso standard* su apposito modulo cartaceo		Erogazione del rimborso.	Numero di giorni tra la presentazione della richiesta del rimborso e l'erogazione del rimborso	Entro 120 giorni	Standard Pubblico

- \* 1. le rate a studente che ha conseguito il titolo finale nell'anno accademico precedente rispetto a quello in cui ha versato le rate universitarie;  
2. prima e seconda rata a studente che nello stesso anno accademico ha chiesto ed ottenuto di proseguire gli studi presso altro Ateneo;  
3. 50% della tassa di iscrizione e del contributo agli studenti che si sono iscritti al primo anno di corso, come prima immatricolazione nel sistema universitario nazionale, ed hanno pagato la prima e seconda rata e poi rinunciano agli studi.  
4. rate di iscrizione a partire dall'anno accademico successivo a quello in cui lo studente viene dichiarato decaduto.