



Riduzioni ed esoneri

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti dei corsi di laurea di I, II livello e ciclo unico

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Il servizio consente la rielaborazione automatica e individuale dell'ammontare della contribuzione studentesca dovuta dallo studente al verificarsi delle situazioni previste dagli artt. 6, 7, 8 e 9 del Regolamento Contribuzione Studentesca e Benefici Universitari, reperibile alla pagina web:

<https://www.studenti.unige.it/tasse/contribuzione>.

AREA/CENTRO: Area Didattica e studenti

SERVIZIO: Settori afferenti direttamente all'Area

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore anagrafe reddituale, tasse, contributi e benefici universitari

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Giovanna Parodi

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010/2095947

E-MAIL: tasse.benefici@unige.it

INDIRIZZO: Piazza della Nunziata 6, 16124 Genova

WEBSITE: <https://www.studenti.unige.it/tasse>

NUMERO DI ADDETTI: 12

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010/2095947

E-MAIL: tasse.benefici@unige.it

ALTRO: sportello

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 9.00 - 12.00

martedì ore 9.00 - 11.00 e 14.30 - 16.00

MAGGIORI INFORMAZIONI: Il numero degli addetti è comprensivo di n. 8 strutturati a tempo indeterminato e di n. 4 studenti con contratto di collaborazione (150h)

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
ACCESSIBILITÀ					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail. Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	5 (mail. sms, accesso fisico, telefono, sito)	5 (mail. sms, accesso fisico, telefono, sito)	5 (mail. sms, accesso fisico, telefono, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	15,5	15,5	15,5
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 gg	2 gg	2 gg
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	30 gg	30 gg	30 gg
TRASPARENZA					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	B, D	B, D	B, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2gg	2gg	2gg

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio: A) Assente B) PDF Scaricabile C) Form compilabile online D) Avvio processo online E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e Es: E	A (per alcuni esoneri), F	A (per alcuni esoneri), F	A (per alcuni esoneri), F
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	25	20	15
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi: A) E-mail B) Moduli online C) Canali social (specificare) D) Sportello E) Posta F) Telefono G) Altro (specificare)	Lettera/e Es: A, C (facebook)	A, D, E, F	A, D, E, F	A, D, E, F

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **No**

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: