



Gestione tasse e contributi studenteschi

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: uffici delle aree dirigenziali, dipartimenti e centri di ateneo, studenti, altri stakeholder (agenzia regionale per il lavoro, la formazione e l' accreditamento, agenzia delle entrate, MIUR)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Il Settore Tesoreria contabilizza le entrate da tasse e contributi studenteschi e li assegna per la quota di competenza, con l'ausilio di apposito software, agli uffici delle Aree Dirigenziali e ai Dipartimenti e Centri di Ateneo che ne sono beneficiari; comunica agli uffici competenti, ai fini della regolarizzazione della carriera dello studente, i versamenti di tasse e contributi effettuati con modalità non standard; provvede, su richiesta degli uffici competenti, al pagamento dei rimborsi agli studenti; provvede al versamento del bollo e della tassa regionale agli Enti competenti; elabora i dati per le rilevazioni ministeriali inerenti le tasse e contributi studenteschi.

AREA/CENTRO: Area Risorse e bilancio

SERVIZIO: Servizio Bilancio

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Tesoreria

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Marco Bonollo (Capo Settore)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010.209.51671 - 59404 - 51643 - 59410 - 59421 - 59416

E-MAIL: ST0261@unige.it; settore.tesoreria@unige.it

INDIRIZZO: Università degli Studi di Genova - Settore Tesoreria - Via Balbi 5 - 16126 Genova

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 4

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010.20.951.671

E-MAIL: ST0261@unige.it; settore.tesoreria@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI:

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>	3 (mail, telefono, accesso fisico)	3 (mail, telefono, accesso fisico)	3 (mail, telefono, accesso fisico)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	2 giorni	2 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	10 giorni	10 giorni	10 giorni
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>	A	A	A
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile

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	G (e-mail)	G (e-mail)	G (e-mail)
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	0	0	0
	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, E, F	A, E, F	A, B, E, F

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: