

ER.GO

Azienda Regionale
per il Diritto agli Studi Superiori

CARTA DI QUALITA' DEGLI INTERVENTI ECONOMICI





INDICE

Prefazione

Riferimenti normativi

Principi fondamentali

Standard di qualità

Premessa

Tipologia di interventi economici erogati

Destinatari degli interventi

BORSE DI STUDIO

ALTRI INTERVENTI MONETARI:

- *Contributi per la Mobilità Internazionale;*
- *Contributi Straordinari e altri interventi personalizzati;*
- *Contributi a favore di studenti disabili;*
- *Borse di studio incentivanti il volontariato a favore di studenti disabili;*
- *Assegni Formativi (Voucher);*
- *Prestiti*

- *Il pagamento*
- *Comunicazione codice IBAN*
- *Comunicazione IBAN errato*
- *Rilascio Certificazione Unica per redditi esenti*
- *Comunicazione Certificazione Unica*

FATTORI , INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

CANALI DI COMUNICAZIONE

PREFAZIONE

Con questa Carta dei Servizi, Er.GO Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori della Regione Emilia Romagna intende fornire uno strumento chiaro e trasparente sugli interventi economici rivolti agli studenti universitari ed in particolare sulle modalità di accedervi e di effettiva fruizione.

La Carta nel descrivere gli interventi, i criteri per l'accesso, le modalità e i tempi di fruizione, indica gli standard qualitativi e quantitativi che l'Azienda può fornire e precisa le garanzie e le tutele assicurate agli studenti.

Gli studenti possono presentare suggerimenti, proposte e reclami, qualora rilevino che gli standard declinati non siano rispettati. La partecipazione degli utenti è per ER.GO uno strumento fondamentale per rilevare eventuali criticità e mettere in atto, conseguentemente, le opportune azioni correttive e preventive. Le proposte degli studenti costituiscono altresì un'utile sollecitazione al miglioramento continuo nella prestazione dei servizi erogati.

La presente carta dei servizi è resa disponibile attraverso ampia diffusione, prevalentemente per via informatica.

La carta, poi, prima della sua entrata in vigore, sarà inviata per eventuali suggerimenti e proposte sul Dossier Studente.

RIFERIMENTI NORMATIVI

-Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

-D.Lgs. n. 68 del 29/03/2012, "Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti, in attuazione della delega prevista dall'articolo 5, comma 1, lettere a), secondo periodo, e d), della legge 30 dicembre 2010, n. 240, che, all'art. 6, comma 2, prevede che per gli studenti capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, in possesso dei requisiti di eleggibilità previsti all'art. 7, il conseguimento del pieno successo formativo sia garantito attraverso l'erogazione della borsa di studio;

-L.R.15/2007 "Sistema regionale integrato di interventi e servizi per il diritto allo studio universitario e l'alta formazione";

-Piano regionale degli interventi e dei servizi ai sensi della L.R. 15/2007 come modificata dalla L.R. 6/2015 sul sistema regionale integrato di interventi e servizi per il diritto allo studio universitario e l'alta formazione. Il piano attualmente in vigore è quello relativo agli aa.aa. 2016/17, 2017/18, 2018/19 ed è stato adottato dalla Regione Emilia-Romagna con deliberazione assembleare n. 68 del 4 maggio 2016;

- Criteri definiti dalla Regione Emilia-Romagna per la determinazione dei requisiti per l'accesso e la fruizione degli interventi e dei servizi attribuibili per concorso, ai sensi dell'art. 4, comma 4 della L.R. 15/2007;

-Bando di concorso annuale che disciplina i vari interventi economici a concorso;

-Regolamentazione delle procedure di pagamento in favore degli studenti, approvata con delibera n. 29 del 16/04/2013.

- Al momento di elaborazione della presente Carta, valgono le disposizioni del DPCM del 9 aprile 2001, nelle more dell'adozione dei decreti attuativi del Dlgs 68/2012.

PRINCIPI FONDAMENTALI

- *ER.GO promuove e favorisce la partecipazione da parte degli studenti.*
- *Gli studenti sono invitati ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso e atteso*
- *Elementi comuni e peculiari del servizio sono l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione ed il sostegno degli studenti*
- *ER.GO fa propri e adotta i principi fondamentali di: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.*

Standard di qualità, impegni e programmi

ER.GO si impegna al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità.

ER.GO ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:

- *equità di trattamento;*
- *umanizzazione e personalizzazione degli interventi, nel rispetto della normativa vigente;*
- *tempestività dell'intervento;*
- *efficienza ed efficacia dell'intervento;*
- *diritto all'informazione e alla partecipazione.*

Premessa

Gli interventi previsti nella presente Carta sono erogati su base concorsuale e quindi occorre:

- possedere i requisiti previsti;
- presentare domanda entro la scadenza prevista dal bando.

Essere idonei al beneficio, cioè avere i requisiti per accedervi, potrebbe non essere sufficiente per essere anche assegnatario. Infatti l'assegnazione dipende dalle risorse finanziarie disponibili per i diversi benefici, con una priorità assoluta per la borsa di studio.

Nei singoli bandi sono indicati, a seconda dei casi, il numero minimo di interventi che l'Azienda si impegna a pagare o l'importo delle risorse disponibili.

Nei criteri di assegnazione previsti dal bando borse di studio, qualora le risorse non siano sufficienti per soddisfare tutti gli idonei, si privilegia il principio di continuità, pur garantendo un ponderato sostegno anche alle matricole.

TIPOLOGIA DI BENEFICI ECONOMICI EROGATI

ER.GO offre le seguenti tipologie di benefici economici o interventi in denaro:

- *Borse di Studio*
- *Rimborso della Tassa Regionale per il Diritto allo Studio Universitario;*
- *Contributi per la Mobilità Internazionale;*
- *Contributi Straordinari e altri interventi personalizzati;*
- *Contributi a favore di studenti disabili;*
- *Borse di studio incentivanti il volontariato a favore di studenti disabili;*
- *Assegni Formativi (Voucher);*
- *Contributi e servizi per la partecipazione a percorsi di tirocinio formativo post lauream connessi a specifici obiettivi di sviluppo regionale*
- *Prestiti*

DESTINATARI DEGLI INTERVENTI

Tutti gli studenti delle Università, degli Istituti dell'Alta Formazione Artistica e Musicale, degli Istituti Superiori di Grado Universitario con sede in Emilia Romagna, indipendentemente dallo Stato o dalla regione di provenienza, che si iscrivono a:

> Corsi di laurea

> Corsi di laurea magistrale

> Corsi di laurea magistrale a ciclo unico

> Corsi di specializzazione obbligatori per l'esercizio della professione (area delle professioni forensi), Scuola di Specializzazione in Studi sull'Amministrazione Pubblica (S.P.I.S.A.). Sono esclusi gli altri corsi di specializzazione post lauream e i corsi di Tirocinio Formativo Attivo (T.F.A.) attivati ai sensi dell'art. 15 DM 10/09/2010 n. 249

> Corsi di dottorato (a condizione di non beneficiare di altre borse di studio/assegni di ricerca, comunque denominati)

> Diplomi accademici di primo, di secondo livello, tradizionali (solo per l'Accademia delle Belle Arti di Bologna) e di perfezionamento degli Istituti dell'Alta Formazione Artistica e Musicale (A.F.A.M.) e degli Istituti Superiori di Grado Universitario.

BORSE DI STUDIO

Le **BORSE DI STUDIO** sono un sostegno economico allo studio, erogato su base concorsuale a studenti con specifici requisiti economici e di merito stabiliti nel bando di concorso.

Anche i requisiti per l'accesso e le modalità di assegnazione sono disciplinati, dai bandi di concorso annuali, nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto allo studio universitario nazionale e regionale.

Il bando di concorso e le norme generali per l'accesso agli interventi e servizi disciplinano:

- il numero minimo di borse di studio a concorso ed il loro ammontare;
- le condizioni di partecipazione al concorso;
- i requisiti per l'inserimento nelle graduatorie, le procedure per la loro formazione e pubblicazione ed eventuale presentazione di ricorsi;
- i termini e le modalità per la presentazione della domanda;
- le modalità di pagamento della borsa di studio;
- l'incompatibilità, la revoca e la decadenza dal beneficio.

L'importo della borsa varia in base alla condizione economica del nucleo familiare e alla condizione di studente "in sede", "Fuori sede" e "Pendolare" definita ai sensi del Bando di Concorso.

Gli studenti possono richiedere che una quota di borsa di studio sia convertita in prepagato per il servizio ristorativo.

Lo studente idoneo alla Borsa di Studio, sulla base delle condizioni specificate nel bando di concorso, ha diritto all'esonero dalla tassa di iscrizione e dai contributi universitari (gli studenti matricole per aver titolo all'esonero dalla tassa di iscrizione e dai contributi devono confermare l'idoneità o l'assegnazione della Borsa con il raggiungimento dei crediti previsti dal Bando di Concorso).

La borsa di studio è un intervento che presuppone un procedimento amministrativo che inizia ad istanza di parte e ha un iter caratterizzato dalle seguenti fasi:

1. presentazione della domanda on line di richiesta dei benefici in cui le informazioni economiche e di merito sono in gran parte acquisite direttamente dai soggetti istituzionali che le possiedono (Inps e Atenei);

2. pubblicazione di una graduatoria provvisoria elaborata sui dati presenti nel modulo di domanda e sulla documentazione presentata dagli studenti con redditi esteri;
3. presentazione di eventuali ricorsi avverso la graduatoria provvisoria entro il termine previsto dal bando di concorso;
4. pubblicazione di una graduatoria predefinitiva, successiva alla valutazione dei ricorsi;
5. pubblicazione di una graduatoria definitiva che recepisce i controlli sui dati di merito e regolare iscrizione degli Atenei e i controlli sui domicili dichiarati e documentati per l'attribuzione della borsa di studio "Fuori Sede".

I termini di pubblicazione delle graduatorie provvisorie, predefinitive e definitive della Borsa di Studio sono previsti dal Bando di Concorso e, in particolare:

- *il mese di ottobre dell'anno di presentazione della domanda per le graduatorie provvisorie;*
- *il mese di dicembre dell'anno di presentazione della domanda per le graduatorie predefinitive;*
- *il mese di maggio dell'anno successivo alla presentazione della domanda per le graduatorie definitive.*

L'approvazione delle graduatorie avviene con Determinazione del Responsabile del Servizio.

Come prevede il regolamento dei pagamenti adottato da ER.GO con delibera dell'aprile 2013, gli interventi monetari sono erogati, di norma, entro 30 giorni dalla data del provvedimento di assegnazione agli studenti che ne siano assegnatari sulla base delle risorse disponibili.

Il pagamento delle borse di studio avviene in due rate:

- *la prima entro il 31 dicembre dell'anno di riferimento;*
- *il saldo entro il 30 giugno dell'anno successivo, fatta salva la verifica del conseguimento del merito necessario per la conferma dell'assegnazione.*

Il pagamento delle rate di borse di studio condizionato al raggiungimento di requisiti di merito avviene di norma con cadenza mensile, dopo la pubblicazione delle graduatorie definitive dell'anno accademico di riferimento (nelle quali è accertata la sussistenza dei requisiti per l'accesso).

A tal fine entro il giorno 4 di ogni mese, sono acquisiti i dati di merito dagli archivi dell'Università e il procedimento per il pagamento agli studenti che hanno maturato il diritto al saldo si chiude entro i successivi 30 giorni.

Non si provvede al pagamento nei termini dei 30 giorni per le posizioni sospese per:

- *verifiche sulle condizioni economiche e/o di merito (anche di anni accademici precedenti);*
- *verifiche rispetto a situazioni debitorie in essere con l’Azienda*

Di norma, prima dell’erogazione di un intervento economico, ER.GO verifica che gli studenti interessati non siano debitori verso l’Azienda. In caso positivo trattiene gli importi.

ER.GO provvede alla comunicazione dei pagamenti effettuati contestualmente alla procedura di pagamento. Le comunicazioni sono disponibili nel Dossier studente, di norma, entro 15 giorni dall’emissione del mandato di pagamento.

BORSA INTERNAZIONALE

*Per gli studenti che frequentano corsi di studi che rilasciano titoli multipli iscritti ad Atenei regionali e che pagano la tassa regionale per il Diritto allo studio a favore della Regione Emilia Romagna è prevista una **Borsa internazionale**.*

La Borsa di studio internazionale richiede un periodo minimo di permanenza all’estero ed è assegnata sulla base dei requisiti di merito e reddito previsti per la generalità degli studenti.

Le condizioni di accesso e gli importi della borsa di studio internazionale sono previste dal Bando di Concorso approvato annualmente dall’Azienda.

IL BAP PER STUDENTI ISCRITTI ALL'UNIVERSITA' DI MODENA

Si tratta della borsa di studio composta da una parte in denaro e da una parte in servizi: alloggio e ristorazione gratuiti.

IL BAP – OL:*in via sperimentale, sono contributi erogati tramite concorso, finalizzati a sostenere gli studenti fuori sede, che svolgano un tirocinio dopo il conseguimento della laurea/laurea magistrale. La misura è destinata agli studenti per i quali è attivo il BAP.*

RIMBORSO TASSA REGIONALE

ER.GO rimborsa la tassa regionale agli studenti:

- **idonei alla borsa** di studio,
- ai laureati nell'anno accademico antecedente a quello in cui è stata pagata,
- agli studenti che erroneamente hanno versato la tassa regionale 2 volte,
- ad altri specifici ed eccezionali casi espressamente motivati.

Gli impegni di ER.GO

ER.GO, in relazione al beneficio "Borsa di Studio" si impegna a:

- valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalle normative e regolamenti vigenti;
- pubblicare la graduatoria provvisoria entro il 31 ottobre;
- pubblicare la graduatoria predefinitiva entro i primi dieci giorni di dicembre;
- dare notizia delle graduatorie, che rappresentano l'esito del concorso, nel sito di ER.GO e nel dossier studente, secondo le modalità previste dalla legge;
- provvedere al pagamento degli importi della Borsa di Studio come descritto nel bando di concorso e nel regolamento dei pagamenti;
- dare comunicazione personalizzata agli studenti sul Dossier studente sugli esiti delle graduatorie, l'assegnazione della borsa, l'eventuale sospensione con relativa motivazione, le modalità ed i tempi di pagamento.

ALTRI INTERVENTI MONETARI

CONTRIBUTI PER LA MOBILITA' INTERNAZIONALE

Sono destinati agli studenti iscritti ad anni successivi al primo (fin dal primo anno per gli studenti iscritti alla laurea magistrale) di tutti i livelli di corso, idonei alla borsa di studio di ER.GO per l'a.a. in corso e vincitori di borsa di studio per la partecipazione a programmi di mobilità internazionale.

Il contributo è unico, a sostegno delle spese di alloggio e vitto e assorbe la maggiorazione per la borsa fuori sede, in quanto avente le stesse finalità.

Dall'importo del contributo, stabilito dal bando annuale, è detratto l'ammontare della borsa concessa a valere sui fondi dell'Unione Europea o su altro accordo bilaterale anche non comunitario erogato dall'Università o dall'Istituto AFAM. Al contributo mobilità è associato il rimborso delle spese di viaggio di andata e ritorno a concorrenza delle spese sostenute.

Il contributo per la mobilità internazionale può essere assegnato per una sola volta durante ciascun corso di studi (per gli Istituti di Alta Formazione Artistica e Musicale per tutto il corso degli studi).

Il pagamento del contributo di mobilità internazionale è effettuato, alle scadenze individuate dal bando di concorso, di norma in due rate. La prima rata è erogata entro 30 giorni dal provvedimento di assegnazione successivo all'approvazione della graduatoria degli idonei. I tempi di erogazione del contributo sono strettamente dipendenti da quelli degli Atenei che devono dare a ER.GO informazioni indispensabili relativamente a:

- durata del periodo di permanenza all'estero;*
- Paese di destinazione;*
- ammontare della borsa concessa a valere sui fondi dell'Unione Europea o su altro accordo bilaterale anche non comunitario erogato dall'Università.*

ER.GO provvede all'erogazione del saldo, di norma, entro 30 giorni dalla data del provvedimento con cui si dispone il pagamento.

CONTRIBUTI STRAORDINARI E ALTRI INTERVENTI PERSONALIZZATI

ER.GO mette a disposizione contributi straordinari per studenti che perdono i requisiti di merito a causa del verificarsi di un evento di particolare gravità e che si trovano in particolare stato di disagio economico, al fine di consentire loro di rientrare nel sistema dei servizi nell'anno successivo o conseguire il titolo di studio.

I contributi sono compresi tra un minimo di € 250,00 e un massimo di € 2.000,00.

I contributi sono riservati a studenti idonei o assegnatari di borsa nell'a.a. precedente e sono concessi solo una volta nel corso degli studi.

Per quanto riguarda la scadenza di presentazione della domanda, le modalità di assegnazione e di pagamento si rinvia al bando di concorso.

Il pagamento è effettuato, di norma, entro 30 giorni dal provvedimento di assegnazione del Responsabile del Servizio.

Di norma si effettua una compensazione totale o parziale di situazioni debitorie pregresse.

Sono poi previste specifiche misure di accompagnamento a sostegno di studenti in situazioni di particolari difficoltà.

CONTRIBUTI PER STUDENTI DISABILI

ER.GO interviene a favore di studenti disabili mettendo a disposizione contributi finalizzati all'acquisto di ausili didattici e per agevolare la mobilità nella sede universitaria frequentata, così come disciplinati dal bando di concorso.

L'assegnazione è subordinata alla valutazione dell'adeguatezza degli ausili didattici e attrezzature per le quali è richiesto il contributo e si tiene conto di eventuali altri supporti già forniti con le stesse finalità da altri enti. La valutazione di adeguatezza viene fatta di norma di concerto con i Servizi Disabili delle Università. .

I contributi, in favore di studenti disabili, sono di norma erogati in 2 rate:

- la prima rata (pari al 50% del contributo richiesto se in domanda è stato presentato un preventivo di spesa) è posta in pagamento en-*

tro 30 giorni dal provvedimento di assegnazione da parte del Responsabile del Servizio;

- qualora gli studenti allegghino alla domanda per il contributo ausili la fattura relativa alle spese sostenute il pagamento avviene in un'unica soluzione, sempre entro 30 giorni dall'atto di assegnazione;*
- la seconda rata è posta in pagamento entro 30 giorni dal provvedimento di liquidazione del saldo, adottato da parte del Responsabile del Servizio, sulla base delle fatture che certificano le spese effettivamente sostenute.*

BORSE DI STUDIO INCENTIVANTI IL VOLONTARIATO A FAVORE DI STUDENTI DISABILI

ER.GO mette a concorso, annualmente, un numero di posti per l'attività di volontariato in favore degli studenti disabili assegnati nelle residenze universitarie, che consiste nell'aiuto nelle attività domestiche.

Agli studenti volontari è riconosciuta una borsa di studio incentivante, il cui importo è fissato dal bando di concorso.

Per gli studenti assegnatari di posto alloggio la borsa di studio incentivante può essere commutata in servizi, con detrazione mensile di una quota del costo della retta mensile dell'alloggio assegnato.

Al termine dell'anno accademico viene adottato un provvedimento che accerta complessivamente l'attività prestata dai volontari, quantificando la spesa complessiva e disponendo il pagamento delle borse in denaro. Il pagamento avviene, di norma, entro 30 giorni dal provvedimento.

ASSEGNI FORMATIVI (VOUCHER)

ER.GO mette a concorso assegni formativi (voucher) per l'accesso e la frequenza a Master, Corsi di Alta Formazione e Specializzazione all'estero.

Il valore degli assegni formativi è stabilito nel bando di concorso, così come la scadenza per la presentazione delle domande e le modalità di assegnazione e di pagamento.

Il pagamento della prima tranche e del saldo sono effettuati entro 30 giorni dai relativi provvedimenti di assegnazione del Responsabile del Servizio.

PRESTITI

I prestiti per studenti e neolaureati, anche per favorire percorsi di mobilità internazionale, rappresentano la possibilità di accedere a forme di finanziamento a condizioni particolarmente agevolate e senza la necessità di presentare garanzie reali o personali di terzi.

Il prestito, dell'importo annuale di € 5.000,00, può essere richiesto per un anno e rinnovabile, su richiesta ai sensi dello specifico bando, per un ulteriore anno, fatto salvo il possesso dei requisiti di merito e reddito stabiliti dal bando. Inoltre sono richiesti i requisiti di onorabilità creditizia da parte dell'Istituto bancario.

Agli studenti stranieri è richiesta una residenza stabile in Italia e, quindi, non sarà presa in considerazione, per la sua natura transitoria, la residenza presso le strutture universitarie o con contratto di affitto in relazione alla condizione di studente fuori sede rispetto all'importo della borsa di studio.

Una volta selezionati gli studenti idonei, i rapporti di natura finanziaria intercorreranno direttamente tra l'Istituto di credito e lo studente.

Il pagamento

Il pagamento degli interventi economici avviene con le seguenti modalità:

- *tramite accredito su un conto corrente intestato allo studente;*
- *tramite bonifico sul codice IBAN associato a carte ricaricabili prepagate nominative intestate allo studente;*
- *su carta ricaricabile prepagata nominativa (offerta dall'Istituto Tesoriere e non associata all'apertura di un conto corrente);*
- *in contanti, in mancanza di un codice IBAN, solo per i rimborsi depositi cauzionali, rimborsi tassa regionale e rimborsi preconferme.*

Particolari procedure di pagamento, che possono prevedere anche l'impiego delle casse economali, sono adottate per gli ospiti temporanei internazionali o, comunque, per gli studenti stranieri provenienti da Paesi per cui siano previste speciali limitazioni di legge.

I mandati di pagamento emessi da ER.GO vengono "lavorati" dall'Istituto Tesoriere e arrivano sul conto corrente dello studente, entro i tempi fissati nella convenzione con il servizio tesoreria della banca.

Eventuali oneri bancari a carico del beneficiario fissati dalla convenzione del Servizio Tesoreria aggiudicata tramite procedure ad evidenza pubblica, sono comunicati ogni anno nel bando di concorso.

Comunicazione codice IBAN

La comunicazione del codice IBAN dovrà essere effettuata dallo studente accedendo al Dossier Studente, presente sul sito www.er-go.it, e selezionando il Menù "Comunicazione coordinate bancarie".

Comunicazione IBAN errato

Qualora il codice IBAN indicato dallo studente risulti errato o incompleto, viene addebitata allo studente la commissione applicata dalla Banca Tesoriera per interventi a fronte di istruzioni non corrette

Lo studente è chiamato a verificare con particolare attenzione la

correttezza del codice IBAN comunicato all'Azienda, in quanto in base alle recenti normative bancarie la banca destinataria non è tenuta a verificare la corrispondenza tra codice IBAN e intestatario del conto (fa fede unicamente il codice IBAN).

L'Azienda, pertanto, non risponderà delle somme erroneamente accreditate a favore di altro soggetto a causa di un codice IBAN errato comunicato dallo studente.

Rilascio Certificazione Unica per redditi esenti

Ogni anno, per adempiere alla normativa fiscale, che prevede il rilascio della Certificazione Unica (CU) agli studenti che nell'anno precedente abbiano ricevuto somme corrisposte per borse e assegni di studio, l'Azienda provvede a rilasciare agli studenti il CU che certifica i redditi esenti ricevuti a titolo di borsa di studio, contributi di mobilità internazionale, assegni formativi (voucher), ecc.

Comunicazione Certificazione Unica

La Certificazione Unica viene inviata agli studenti tramite comunicazioni personalizzate a seconda che risultino iscritti o non iscritti all'Università.

Per gli studenti che risultano iscritti all'Università:

- il download del proprio CU viene effettuato accedendo al Dossier studente e selezionando la voce del Menù "CERTIFICAZIONE UNICA "

Gli studenti non iscritti all'Università:

- possono procedere al download accedendo all'indirizzo <http://www.er-go.it/cu> inserendo, come USERNAME il proprio CODICE FISCALE e la password che è indicata nella comunicazione a loro inviata.

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità dei servizi per gli studenti, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza.

Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno dei fattori di qualità vengono individuati gli indicatori scelti per misurare il livello di qualità del servizio e gli standard di qualità – generici e specifici.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore. Lo standard generico misura il valore medio necessario di risposta/attivazione del servizio. Lo standard specifico misura il valore massimo entro cui è possibile rispondere/attivare il servizio.

Gli standard consentono dunque allo studente di verificare se gli impegni assunti nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati.

Per gli interventi monetari a concorso assumono grande significato i seguenti fattori di qualità:

*- **tempestività** inteso come rispetto dei termini dettati da leggi e bandi di concorso;*

- equità di trattamento

- imparzialità nella valutazione

- trasparenza e accessibilità alle informazioni

A tal fine si propone qui di seguito una esemplificazione degli iter e delle loro tempistiche, dalla compilazione della domanda all'erogazione del pagamento relativo all'a.a. 2015/2016, con l'indicazione del tempo medio di erogazione del beneficio.

Ovviamente le scadenze variano ogni anno accademico e sono riportate nel relativo bando di concorso.

<i>ER-GO AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO AGLI STUDI SUPERIORI Servizi erogati a.a. 2015 2016</i>	<i>COMPILAZIONE DELLA DOMANDA ON LINE</i>	<i>PUBBLICAZIONE GRADUATORIE PROVVISORIE</i>	<i>RICORSI</i>	<i>PUBBLICAZIONE GRADUATORIE PREDEFINITIVE</i>	<i>TEMPI EROGAZIONE E CONTRIBUTI MONETARI E SERVIZI</i>	<i>TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI</i>
	ENTRO IL	ENTRO IL	ENTRO IL	ENTRO IL	ENTRO IL	<i>In gg. Dal momento della scadenza della domanda</i>
<i>Borsa di studio</i>	<i>24 settembre 2015</i>	<i>29 ottobre 2015</i>	<i>12 novembre 2015</i>	<i>11 dicembre 2015</i>	<i>19 dicembre 2015, prima rata</i>	<i>60-70 gg</i>
<i>Contributo per mobilità internazionale</i>	<i>24 settembre 2015</i>	<i>31 marzo 2016</i>			<i>Entro 30 gg dall'atto</i>	<i>30- 40 gg dalla pubblic. grad.</i>
<i>Disponibilità a prestare volontariato</i>	<i>25 agosto 2015</i>				<i>Dal 1 ottobre 2015</i>	<i>35 - 40 gg</i>
<i>Contributi straordinari</i>	<i>2 scadenze nell'a.a.</i>					<i>60 gg</i>
<i>Contributi per studenti disabili</i>	<i>15 febbraio 2016</i>				<i>Entro 60 gg dall'atto</i>	<i>30 - 40 gg</i>
<i>Assegni formativi (voucher)</i>	<i>3 dicembre 2015</i>	<i>31 gennaio 2016</i>	<i>20 gg dalla pubbl. grad.</i>		<i>Entro 30 gg dall'atto</i>	<i>90 gg.</i>

CANALI DI COMUNICAZIONE

PARLA CON ER.GO 051 6436900 e 051 19907580(attivi dal lun al ven dalle 9,30 alle 16,00)

CHAT ON LINE (attiva dal lun al ven dalle ore 10 alle ore 12)

SCRIVICI – si accede dalla home page del sito www.er-go.it sezione ER.GO Risponde

DOSSIER STUDENTE: piattaforma con servizi informativi ed interattivi per:

--leggere le comunicazioni mandate da ER.GO

--vedere la posizione in graduatoria

--consultare il proprio fascicolo personale (domande presentate, graduatorie, conto corrente studente, ecc)

--inviare materiali e documenti,

--scrivere ad Er.GO.