

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / COORDINAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI

ACCESSO PROGRAMMATO A CORSO DI LAUREA

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il Servizio prevede la predisposizione di un bando per l'accesso al corso di laurea programmato cui segue la presentazione di domande. Entro la scadenza stabilita dal Ministero l'Ufficio provvede ad inviare l'elenco dei partecipanti alla prova di ammissione.

Modalità di erogazione

Le informazioni relative al servizio possono essere chieste per telefono, mail, pec, allo sportello presso l'ufficio.

Le domande di partecipazione al bando per l'accesso programmato possono essere presentate mediante procedura online gestita con il sistema ESSE3.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Aspiranti studenti che vogliono accedere al corso di laurea ad accesso programmato.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'					
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / COORDINAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI					
Servizio al pubblico: Accesso programmato a corso di laurea					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI		DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità fisica in termini temporali	Accesso all'ufficio: apertura al pubblico	Numero giornate lavorative settimanali con apertura al pubblico / numero totale giornate lavorative settimanale	5/5 negli orari di apertura al pubblico
		Accessibilità fisica in termini spaziali (facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio)	Proporzionalità tra il servizio offerto e il bacino di riferimento	Numero di sportelli aperti al pubblico/ dato storico anno precedente studenti che hanno presentato domanda di partecipazione al test di ammissione ai corsi di laurea ad accesso programmato	1/350
			Operatori dedicati al servizio	Numero di operatori dedicati al servizio / numero di operatori totali assegnati all'ufficio -	1/2
		Accessibilità fisica	Reclami relativi all'accessibilità fisica	Numero reclami (fondati) relativi all'accessibilità fisica / numero totale domande di partecipazione al test di ammissione ai corsi di laurea ad accesso programmato %	2%
	Accessibilità multicanale		Disponibilità del servizio per presentazione domande partecipazione al test di accesso programmato ai corsi di laurea tramite procedura online	Numero richieste (ricevute tramite, procedura online evase / numero totale domande di partecipazione al test di ammissione ai corsi di laurea ad accesso programmato procedura online %	100%
				Numero reclami (fondati) per servizio multicanale / numero totale domande di partecipazione al test di ammissione ai corsi di laurea ad accesso programmato ricevute tramite procedura online %	2%
Continuità	Continuità nell'erogazione del servizio		Percentuale del tempo lavorativo complessivo in cui è possibile usufruire del	Numero ore settimanali di fornitura del servizio tramite sportello / numero ore lavorative settimanali	10/36



STANDARD DI QUALITA'

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / COORDINAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI

Servizio al pubblico: Accesso programmato a corso di laurea

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO	
		servizio	Numero ore settimanali di fornitura del servizio tramite procedura online/ numero ore lavorative settimanali	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione della domanda di partecipazione al test corso di laurea ad accesso programmato e l'erogazione del servizio (Invio nel termine stabilito al Ministero dell'elenco dei soggetti che possono partecipare al test)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (scadenza ministeriale) / numero totale domande di ammissione ai test corso di laurea ad accesso programmato ricevute - %	100%	
		Reclami relativi alla tempestività	Numero reclami (fondati) relativi alla tempestività / numero totale domande di ammissione ai test corso di laurea ad accesso programmato ricevute - %	2%	
Trasparenza	Responsabile	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio (nominativo della persona responsabile dell'ufficio che si occupa dell'erogazione del servizio)	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante	
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni*	
	Referente	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il referente del servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante	
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni*	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante	
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni*	
	Orari di apertura al pubblico	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti gli orari di apertura al pubblico	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante	
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni*	
	Modalità di fruizione del servizio	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di fruizione del servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante	
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni*	
	Link utili	Pubblicazione sul sito web dei link utili relativi al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante	
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni*	
	Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla regolarità della prestazione erogata / numero totale domande ricevute di partecipazione al test di ammissione ai corsi di laurea ad accesso programmato -	2%

STANDARD DI QUALITA'				
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / COORDINAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI				
Servizio al pubblico: Accesso programmato a corso di laurea				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla pertinenza della prestazione erogata / numero totale domande partecipazione al test di ammissione ai corsi di laurea ad accesso programmato ricevute - %	2%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi all'esaustività della prestazione erogata / numero totale domande partecipazione al test di ammissione ai corsi di laurea ad accesso programmato ricevute - %	2%
			Numero domande partecipazione al test di ammissione ai corsi di laurea ad accesso programmato evase / numero partecipazione al test di ammissione ai corsi di laurea ad accesso programmato ricevute %	100%

*Poiché l'aggiornamento della pagina dedicata a questi servizi è di competenza dell'Area ICT – ufficio sito web - è stato individuato un termine che dovrà essere verificato con le attività dell'ufficio che attualmente cura le pubblicazioni.