

Standard di qualità

SEGRETERIA STUDENTI - COORDINAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI

EQUIPOLLENZA TITOLI ESTERI

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio riguarda la procedura per il riconoscimento di titoli accademici esteri finalizzata ad ottenere l'equipollenza con un titolo accademico italiano o l'iscrizione con abbreviazione di carriera a un Corso di Laurea o Laurea magistrale/specialistica attivato presso l'Ateneo.

Modalità di erogazione

Le domande possono essere presentate a mano o inviate per posta. Le informazioni possono essere richieste presso il Servizio, per posta, fax, e-mail.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti in possesso di titoli accademici esteri.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

| DIMENSIONI | SOTTODIMENSIONI | DESCRIZIONE INDICATORE | FORMULA INDICATORE | VALORE PROGRAMMATO |
|---------------|--------------------------------------|--|--|--------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Accesso all'ufficio per informazioni e presentazione domande | Numero giornate lavorative con apertura dell'ufficio al pubblico / Numero totale giornate lavorative | 100% |
| | Accessibilità multicanale | Erogazione delle informazioni tramite fax, posta, e-mail | Numero reclami per servizio multicanale / Numero servizi erogati | 5% |
| | | Istanza inviata per posta | Numero di richieste evase / Numero totale di richieste pervenute per posta | 100% |
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e la trasmissione della stessa alla Facoltà (5 giorni lavorativi) | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste pervenute | 100% |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web | 10 giorni |
| | Procedure di contratto | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web | 10 giorni |
| | Tempistica | Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web | 10 giorni |
| | Eventuali spese a carico dell'utente | Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web | 10 giorni |
| Efficacia | Conformità | Regolarità della prestazione erogata | Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale richieste pervenute | 100% |
| | Affidabilità | Pertinenza della prestazione erogata | Numero reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata / numero totale richieste evase | 1% |
| | Compiutezza | Esaustività della prestazione erogata | Numero reclami relativi all'esaustività della prestazione erogata / numero totale richieste evase | 1% |