

SEGRETERIA STUDENTI - COORDINAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI

LAUREE HONORIS CAUSA - LAUREE ALLA MEMORIA

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio riguarda il procedimento di attribuzione di Lauree honoris causa a persone di meritata fama per opere compiute o per pubblicazioni fatte ovvero per l'attribuzione di Lauree alla memoria a studenti prematuramente scomparsi.

Modalità di erogazione

Presso il Servizio, via posta, fax, e-mail.

Conferimento dell'onorificenza da parte degli Organi di Ateneo.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Personalità di chiara fama o parenti di studenti prematuramente scomparsi.

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 (3 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 | Esaurività della prestazione erogata | Numero reclami relativi all'esaurività della prestazione erogata / numero totale richieste evase | 1% |