



Standard di qualità

Facoltà di Medicina Veterinaria
Servizio attività amministrativo contabile e gestione
Attività Ospedale veterinario universitario didattico

Facoltà di Bioscienze e tecnologie agro-alimentari e ambientali
Servizio supporto qualità e didattica

LAUREATO FREQUENTATORE – RILASCIO AUTORIZZAZIONE

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio consente a laureati o diplomati lo svolgimento di specifiche attività di formazione, di studio e di ricerca presso la struttura che intendono frequentare usufruendo degli spazi e delle attrezzature in dotazione presso essa.

Il servizio viene attivato con la presentazione della richiesta dell'interessato, corredata dall'autorizzazione del Tutor (docente) e dalla stipula di una assicurazione per il periodo di frequenza dei locali della Struttura ospitante, presso la Segreteria Amministrativa.

La Segreteria Amministrativa protocolla la richiesta e la presenta alla prima seduta utile del Consiglio di Dipartimento.

Dopo l'approvazione del Consiglio di Dipartimento, la Segreteria Amministrativa comunica all'interessato l'accettazione della richiesta e si attiva per richiedere al Settore competente dell'Ateneo la prenotazione della visita medica.

Modalità di erogazione

Il servizio viene reso tramite il personale della Segreteria Amministrativa del Dipartimento che accoglie le istanze direttamente presso la Segreteria ovvero per posta. Tutte le informazioni possono essere richieste via mail o telefono e sono fornite via web.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i laureati o diplomati frequentatori ossia:

- coloro i quali frequentano il Dipartimento al di fuori di un rapporto istituzionale per determinate attività di formazione;
- coloro i quali frequentano il Dipartimento per lo svolgimento di determinate attività di ricerca o studio nell'ambito di accordi con Enti pubblici o privati.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

| DIMENSIONI | SOTTODIMENSIONI | DESCRIZIONE INDICATORE | FORMULA INDICATORE | VALORE PROGRAMMATO |
|---------------|----------------------|--|--|--------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Accesso da concordare preventivamente con la Segreteria Amministrativa del Dipartimento per la presentazione della richiesta di autorizzazione | $\frac{\text{N. accessi effettuati}}{\text{N. totale richieste di accesso pervenute}}$ | 100% |

| | | | | |
|---------------------|--|---|---|-----------|
| | Accessibilità multicanale | Informazioni sul sito web delle modalità di fruizione del servizio | N. spazi web aggiornati/ N. spazi web da aggiornare | 100% |
| | | Disponibilità del servizio tramite fax, posta | N. totale richieste evase/ Numero totale richieste ricevute tramite fax, posta | 100% |
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione: 30 giorni | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste pervenute | 100% |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web dei nominativi dei responsabili del servizio: Direttore del Dipartimento e Segretario Amministrativo | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web | 10 giorni |
| | Procedure di contatto | 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 di 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 di reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata / Numero totale richieste pervenute | 1% |
| | Compiutezza | Esautività della prestazione erogata | Numero di reclami relativi all'esautività della prestazione erogata / Numero totale richieste pervenute | 1% |