

AREA FORMAZIONE POST-LAUREA

RILASCIO CERTIFICATI SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE

Principali caratteristiche del servizio erogato

Su richiesta dell'utente vengono rilasciati i seguenti certificati: iscrizione I anno e successivi, conseguimento passaggio all'anno successivo di corso, conseguimento titolo di specialista (con / senza votazione).

Modalità di erogazione

La richiesta viene inoltrata presso il Servizio, tramite posta (sia per i certificati in carta libera che per i certificati in bollo); il certificato può essere ritirato personalmente, con delega o inviato al domicilio previa busta pre-affrancata.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Iscritti alle Scuole di specializzazione (I anno e anni successivi) e specializzati.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	n. giornate lavorative settimanali con apertura dell'ufficio al pubblico / numero giornate lavorative settimanali	100%
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite posta (per i certificati in bollo)	Certificati in bollo: numero di richieste evase / Numero totale delle richieste ricevute tramite posta	100%
		Disponibilità del servizio tramite fax e posta (per i certificati in carta libera)	Certificati in carta libera: numero di richieste evase / Numero totale delle richieste ricevute tramite posta e fax	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato sul sito web di Ateneo)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / numero totale di richieste pervenute	95%
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 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 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 certificati rilasciati	100%
			Numero reclami relativi alla regolarità della prestazione erogata / numero totale certificati rilasciati	5/1000
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata/ numero totale certificati rilasciati	5/1000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami relativi all'eshaustività della prestazione erogata / numero totale certificati rilasciati	5/1000