

AREA FORMAZIONE POST-LAUREA

IMMATRICOLAZIONE E ISCRIZIONE (I ANNO E SUCCESSIVI) SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE

Principali caratteristiche del servizio erogato

L'utente presenta all'Area la domanda di immatricolazione o di iscrizione alla Scuola di specializzazione (c/o l'Ufficio protocollo, come da bando) oppure spedisce la stessa con raccomandata a/r; dopo un controllo delle domande (ed eventuale integrazione) viene comunicato alle Scuole l'elenco degli iscritti.

Modalità di erogazione

La domanda viene depositata presso l'Ufficio oppure spedita con raccomandata a/r.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Coloro che vogliono iscriversi alla Scuola di specializzazione.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Numero giornate lavorative settimanali con apertura dell'ufficio al pubblico / Numero giornate lavorative settimanali	100%
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite posta	Numero di richieste evase / Numero totale delle richieste ricevute tramite posta	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta (con pagamento delle tasse) e l'iscrizione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (1 giorno) / numero totale richieste	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 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 pratiche	100%
			Numero reclami relativi alla regolarità della prestazione erogata / numero totale pratiche	2/100
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata/ numero totale pratiche	5/1000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami relativi all'esaustività della prestazione erogata / numero totale pratiche	2/100