

SERVIZIO ATTIVITA' POST-LAUREAM

INFORMAZIONI

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il Servizio consiste nel dare informazioni di vario genere all'utenza, relativamente a tutti gli ambiti di competenza: Scuole di specializzazione, Dottorati di ricerca, Master di I e II livello, Corsi di aggiornamento, perfezionamento e formazione professionale.

Modalità di erogazione

Le richieste di informazioni vengono poste presso il Servizio, tramite e-mail, fax, posta, telefono.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Iscritti e iscrivendi e coloro che hanno già conseguito il titolo relativamente alle Scuole di specializzazione, Dottorati di ricerca, Master di I e II livello, Corsi di aggiornamento, perfezionamento e formazione professionale.

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 telefono, fax, posta, e-mail	Numero richieste evase / Numero totale richieste pervenute via telefono, fax, posta, e-mail	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 reclami relativi alla regolarità della prestazione erogata / numero totale richieste evase	5/1000
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata / numero totale richieste evase	5/1000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami relativi all'esaustività della prestazione erogata / numero totale richieste evase	5/1000