

SERVIZIO ATTIVITA' POST-LAUREAM

ISCRIZIONE MASTER DI I E II LIVELLO, CORSI DI AGGIORNAMENTO, PERFEZIONAMENTO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Principali caratteristiche del servizio erogato

L'utente presenta presso la Fondazione la domanda di iscrizione al Master di I e II livello o al Corso di perfezionamento, aggiornamento e formazione professionale; per alcune attività formative in convenzione con Enti esterni l'utente presenta la domanda al Servizio attività post-lauream (c/o l'Ufficio protocollo); per alcune attività formative in convenzione con Enti esterni l'utente presenta la domanda direttamente presso l'Ente esterno, come specificato sui bandi di ammissione di riferimento. La domanda può essere spedita con raccomandata a/r.

Modalità di erogazione

La domanda viene depositata presso la Fondazione, il Servizio attività post-lauream (c/o l'Ufficio protocollo) o l'Ente esterno oppure spedita con raccomandata a/r.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Coloro che vogliono iscriversi ai Master di I e II livello e ai Corsi di aggiornamento, perfezionamento o formazione professionale.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

| DIMENSIONI | SOTTODIMENSIONI | DESCRIZIONE INDICATORE | FORMULA INDICATORE | VALORE PROGRAMMATO |
|---------------|--------------------------------------|---|---|--------------------|
| Accessibilità | 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 |