

DIPARTIMENTO DI SCIENZE CLINICHE VETERINARIE

LAUREATO FREQUENTATORE – RILASCIO AUTORIZZAZIONE

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'orientamento e l'informazione sull'organizzazione delle attività e dei servizi di competenza del Dipartimento, consegna del Regolamento e della modulistica da compilare, richiesta della stipula di assicurazione per il periodo di frequenza, inserimento della domanda nell'ordine del giorno del Consiglio di Dipartimento.

Modalità di erogazione

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

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i medici veterinari che intendono frequentare la struttura al fine di acquisire specifiche competenze al di fuori di un rapporto istituzionale per determinate attività di formazione concordate con il tutor.

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	N. accessi effettuati / 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 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 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	Esastività della prestazione erogata	Numero di reclami relativi all'esastività della prestazione erogata / Numero totale richieste pervenute	1%