

DIPARTIMENTO DI SCIENZE DEGLI ALIMENTI

LAUREATO FREQUENTATORE – RILASCIO CERTIFICATI O ATTESTATI

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio, attivato con la presentazione da parte dell'interessato della richiesta del rilascio di certificati o attestati, prevede il rilascio di certificati e attestati di frequenza da parte della Segreteria Amministrativa del Dipartimento.

Modalità di erogazione

Il servizio viene reso tramite il personale della Segreteria Amministrativa del Dipartimento che accoglie le istanze direttamente presso la Segreteria ovvero per posta (sia per i certificati in bollo che per i certificati in carta libera) o per fax (solo per i certificati in carta libera).

Tutte le informazioni possono essere richieste via mail o telefono.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i laureati o diplomati frequentatori ossia:

- coloro i quali frequentano il Dipartimento al di fuori di un rapporto istituzionale per determinate attività di formazione;
- coloro i quali frequentano il Dipartimento per lo svolgimento di determinate attività di ricerca o studio nell'ambito di accordi con Enti pubblici o privati.

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 o il ritiro del certificato | Numero accessi effettuati / Numero 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 per posta (sia per i certificati in carta libera che per i certificati in bollo) | Numero totale di richieste (di rilascio certificati in carta libera o in bollo) evase / Numero totale di richieste ricevute per posta | 100% |
| | | Disponibilità del servizio per fax (per i certificati in carta libera) | Numero totale di richieste (di rilascio certificati in carta libera) evase / Numero totale di richieste ricevute per fax | 100% |



| | | | | |
|---------------------|--------------------------------------|---|--|-----------|
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione: 10 giorni lavorativi, ad eccezione dei periodi di chiusura della struttura nei mesi di agosto e dicembre, nel qual caso il servizio verrà erogato in 30 giorni | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste pervenute | 100% |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web dei nominativi dei responsabili del servizio: Direttore del Dipartimento e Segretario Amministrativo | 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 | Esaustività della prestazione erogata | Numero di reclami relativi all'esautività della prestazione erogata / Numero totale richieste pervenute | 1% |