

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE BIOMEDICHE COMPARATE

### 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
<b>Accessibilità</b>	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%



<b>Tempestività</b>	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%
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	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%