

## SERVIZIO SEGRETERIA STUDENTI PASSAGGIO AD ALTRO CORSO

### *Principali caratteristiche del Servizio erogato*

Il servizio consente allo studente dell'Università degli Studi di Teramo di effettuare passaggi di corso all'interno dell'Ateneo presentando il modulo di passaggio ad altro corso dal 1 agosto al 31 dicembre 2011.

Il passaggio ad altro corso di studi si perfeziona in ogni caso a seguito di una delibera del Consiglio di Facoltà.

### *Modalità di erogazione*

Il servizio viene erogato tramite lo sportello della Segreteria Studenti o per posta.

### *Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Studente dell'Università degli Studi di Teramo.

### *Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Magnifico Rettore.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello della Segreteria Studenti	Numero giornate lavorative con apertura dello sportello / Numero totale delle giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Istanza di passaggio ad altro corso effettuata per posta	Numero di richieste evase / Numero totale di istanze di passaggio ad altro corso pervenute per posta	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione della delibera di Facoltà e l'iscrizione al nuovo corso di studi (giorni 30)	Numero di passaggi ad altro corso effettuati entro il termine previsto / Numero totale di richieste	98%
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 reclami relativi alla regolarità della prestazione erogata / Numero totale di istanze pervenute	1%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata / Numero totale di istanze pervenute	1%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di reclami relativi alla esaustività della prestazione erogata / Numero totale di istanze pervenute	1%