

DIPARTIMENTO DI SCIENZE CLINICHE VETERINARIE

**RILASCIO CERTIFICATI DI ISCRIZIONE E DI FREQUENZA DOTTORATO DI RICERCA
(ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO)**

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio dei certificati di iscrizione agli anni successivi al primo e frequenza dei dottorandi previa richiesta di questi ultimi avanzata secondo le modalità pubblicate nel sito web.

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato tramite l'accesso all'ufficio competente ovvero per posta (sia per i certificati in carta libera che per i certificati in bollo) o per fax (solo per i certificati in carta libera). Tutte le informazioni possono essere richieste presso l'ufficio, via mail, fax o telefono.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

I dottorandi iscritti agli anni successivi al primo di un dottorato di ricerca con sede amministrativa presso il Dipartimento.

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	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: 5 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 ricevute	1%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di reclami relativi all'esaustività della prestazione erogata / Numero totale richieste ricevute	1%