

2014

# Standard di qualità

per il miglioramento dei servizi

Edizione 1 – Gennaio 2014



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DELLA  
Tuscia



# Introduzione

In conformità con le disposizioni in materia di *performance* del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e coerentemente con le Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della CiVIT, l'Università degli studi della Tuscia ha avviato la **definizione di standard di qualità dei servizi erogati**. Il processo di individuazione degli *standard* è stato collocato nell'ambito del ciclo di gestione della *performance*, condividendo il medesimo fine del miglioramento continuo della qualità dei servizi pubblici.

La qualità effettiva dei servizi erogati è valutabile rispetto a differenti dimensioni che assumono un peso diverso a seconda della tipologia di pubblica amministrazione. Nel nostro caso si è ritenuto opportuno valutare la **qualità** concentrando l'attenzione sulle seguenti **dimensioni**:

- **accessibilità**, intesa come capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti i soggetti potenzialmente interessati;
- **tempestività**, intesa come misura del tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione dello stesso;
- **trasparenza**, intesa come misura della semplicità per i soggetti interessati di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio richiesto.

L'Università degli Studi della Tuscia ha individuato e pubblicato sul sito istituzionale l'elenco dei servizi erogati agli utenti intermedi e finali sulla *homepage* del sito nella sezione Amministrazione Trasparente, secondo quanto previsto dal D.lgs. 33/2013.

Vista la complessità e la molteplicità dei servizi erogati, l'Università degli Studi della Tuscia in questa prima fase ha individuato a campione 15 servizi rivolti a 5 tipologie di utenza: studente, mondo imprenditoriale, laureato, personale tecnico amministrativo e personale docente. L'Università, nel corso del 2014, una volta terminata la riorganizzazione dell'Amministrazione Centrale, attualmente in fase di definizione, provvederà a pubblicare gli *standard* di qualità per tutti i processi di propria pertinenza che comportano come risultato finale (*output*) l'erogazione di un servizio pubblico.

Il Direttore Generale

Avv. Alessandra Moscatelli

# Elenco dei servizi\*

1. Immatricolazioni
2. Rimborso tasse
3. Trasferimento da altro ateneo
4. Trasferimento ad altro ateneo
5. Duplicati libretti
6. Passaggio ad altro corso di laurea
7. Rinuncia agli studi
8. Domanda di laurea
9. Concessione prestito bibliotecario
10. Mobilità Erasmus
11. Supporto per orientamento in uscita
12. Affidamento incarichi per servizi
13. Attivazione di convenzione per tirocini
14. Mobilità interna
15. Concessione anno sabbatico

\*in questa prima fase l'Università ha individuato a campione 15 servizi rivolti a 5 tipologie di utenza: studente, mondo imprenditoriale, laureati, personale docente e personale tecnico amministrativo. L'Università, nel corso del 2014, una volta terminata la riorganizzazione dell'Amministrazione Centrale, attualmente in fase di definizione, provvederà a pubblicare gli *standard* di qualità per tutti i processi di propria pertinenza che comportano come risultato finale (output) l'erogazione di un servizio pubblico

# 1. IMMATRICOLAZIONE

<b>Tipologia di utenza</b>	Cittadini, studenti
<b>Struttura Responsabile</b>	Segreteria Unica
<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto per gli adempimenti procedurali a coloro che intendono iscriversi per la prima volta ad un corso di studio
<b>Output</b>	Immatricolazione a un corso di studio

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso allo sportello di accoglienza	Giornate lavorative con apertura dello sportello al pubblico	Dal lunedì al venerdì 9.30-12.30 Martedì 14.30-16.30
	Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità delle informazioni	Si
<b>Tempestività</b>		Tempo massimo dalla presentazione della domanda completa per l'erogazione del servizio	Numero di giorni	1 giorno
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni

## 2. RIMBORSO TASSE

<b>Tipologia di utenza</b>	Studenti
<b>Struttura Responsabile</b>	Segreteria Unica
<b>Descrizione</b> del servizio	Supporto per l'ottenimento del rimborso delle tasse universitarie
<b>Output</b>	Rimborso

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso allo sportello di accoglienza	Giornate lavorative con apertura dello sportello al pubblico	Dal lunedì al venerdì 9.30-12.30 Martedì 14.30-16.30
	Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità delle informazioni	Si
<b>Tempestività</b>		Tempo massimo dalla presentazione della richiesta di rimborso all'ottenimento del rimborso	Numero di giorni	30 giorni
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni

### 3. TRASFERIMENTO DA ALTRO ATENEO

<b>Tipologia di utenza</b>	Cittadini, studenti
<b>Struttura Responsabile</b>	Segreteria Unica
<b>Descrizione</b> del servizio	Supporto per il trasferimento da altra sede universitaria
<b>Output</b>	Trasferimento all'Università degli Studi della Tuscia

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso allo sportello di accoglienza	Giornate lavorative con apertura dello sportello al pubblico	Dal lunedì al venerdì 9.30-12.30 Martedì 14.30-16.30
	Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità delle informazioni	Si
<b>Tempestività</b>		Tempo massimo dalla presentazione della richiesta di trasferimento per l'erogazione del servizio	Numero di giorni	30 giorni
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni

#### 4. TRASFERIMENTO AD ALTRO ATENEO

<b>Tipologia di utenza</b>	Studenti
<b>Struttura Responsabile</b>	Segreteria Unica
<b>Descrizione</b> del servizio	Supporto per il trasferimento ad altra sede universitaria
<b>Output</b>	Trasferimento in uscita, dall'Università degli Studi della Tuscia ad altro ateneo

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso allo sportello di accoglienza	Giornate lavorative con apertura dello sportello al pubblico	Dal lunedì al venerdì 9.30-12.30 Martedì 14.30-16.30
	Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità delle informazioni	Si
<b>Tempestività</b>		Tempo massimo dalla presentazione della richiesta di trasferimento per l'erogazione del servizio	Numero di giorni	10 giorni
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni

## 5. DUPLICAZIONE LIBRETTI

<b>Tipologia di utenza</b>	Studenti
<b>Struttura Responsabile</b>	Segreteria Unica
<b>Descrizione</b> del servizio	Duplicazione del libretto universitario in caso di smarrimento
<b>Output</b>	Libretto

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso allo sportello di accoglienza	Giornate lavorative con apertura dello sportello al pubblico	Dal lunedì al venerdì 9.30-12.30 Martedì 14.30-16.30
	Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità delle informazioni	Si
<b>Tempestività</b>		Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio	Numero di giorni	1 giorno
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni



## 6. PASSAGGIO AD ALTRO CORSO DI LAUREA

<b>Tipologia di utenza</b>	Studenti
<b>Struttura Responsabile</b>	Segreteria Unica
<b>Descrizione</b> del servizio	Supporto per il passaggio ad un Corso di Laurea all'interno dell'Università degli Studi della Toscana
<b>Output</b>	Passaggio

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso allo sportello di accoglienza	Giornate lavorative con apertura dello sportello al pubblico	Dal lunedì al venerdì 9.30-12.30 Martedì 14.30-16.30
	Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità delle informazioni	Si
<b>Tempestività</b>		Tempo massimo dalla presentazione della domanda di passaggio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni	30 giorni
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni

## 7. RINUNCIA AGLI STUDI

<b>Tipologia di utenza</b>	Studenti
<b>Struttura Responsabile</b>	Segreteria Unica
<b>Descrizione</b> del servizio	Supporto per la rinuncia agli studi
<b>Output</b>	Certificato

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso allo sportello di accoglienza	Giornate lavorative con apertura dello sportello al pubblico	Dal lunedì al venerdì 9.30-12.30 Martedì 14.30-16.30
	Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità delle informazioni	Si
<b>Tempestività</b>		Tempo massimo dalla presentazione della richiesta rinuncia per l'erogazione del servizio	Numero di giorni	1 giorno
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni

## 8. DOMANDA DI LAUREA

<b>Tipologia di utenza</b>	Studenti
<b>Struttura Responsabile</b>	Segreteria Unica
<b>Descrizione</b> del servizio	Controllo e verifica della domanda di laurea ai fini dell'ammissione alla prova finale
<b>Output</b>	Verifica della domanda di laurea ed ammissione alla prova finale

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso allo sportello di accoglienza	Giornate lavorative con apertura dello sportello al pubblico	Dal lunedì al venerdì 9.30-12.30 Martedì 14.30-16.30
	Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità delle informazioni	Si
<b>Tempestività</b>		Tempo massimo dalla presentazione della domanda di laurea (40 gg prima della seduta prescelta) per l'erogazione del servizio	Numero di giorni	30 giorni
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni

## 9. CONCESSIONE PRESTITO BIBLIOTECARIO

<b>Tipologia di utenza</b>	<b>Studenti, ricercatori, personale docente e TA</b>
<b>Struttura Responsabile</b>	Biblioteche
<b>Descrizione</b> del servizio	Il servizio di prestito consente di usufruire dei materiali posseduti dalla biblioteca all'esterno delle strutture (a differenza della consultazione diretta)
<b>Output</b>	Concessione opera in prestito

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Sottodimensione</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso ai locali delle biblioteche	Giornate lavorative con apertura dello sportello al pubblico	Servizio di prestito: lunedì 9-17; venerdì 9-13 Sala di lettura: lunedì-venerdì 9-19
	Multicanale	Disponibilità di strumenti elettronici per la ricerca bibliografica	Presenza di strumenti online	Si
<b>Tempestività</b>		Tempo massimo dalla richiesta del prestito alla concessione	Numero di giorni	1 giorno
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni

## 10. MOBILITÀ ERASMUS

<b>Tipologia di utenza</b>	Studenti
<b>Struttura Responsabile</b>	Ufficio mobilità e cooperazione internazionale
<b>Descrizione</b> del servizio	Assistenza nella compilazione del modulo di candidatura, raccolta e selezione delle domande
<b>Output</b>	Assistenza e supporto

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso allo sportello di accoglienza	Giornate lavorative con apertura dello sportello al pubblico	Lunedì, mercoledì, venerdì 9.00-12.00
	Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità delle informazioni	Si
<b>Tempestività</b>		Tempo massimo dalla richiesta di assistenza per l'erogazione del servizio	Numero di giorni	7 giorni
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni

## 11. SUPPORTO PER ORIENTAMENTO IN USCITA

Tipologia di utenza	Laureandi, laureati
<b>Struttura Responsabile</b>	Ufficio ricerca e rapporti con le imprese
<b>Descrizione</b> del servizio	Supporto per la redazione di un cv/progetto professionale
<b>Output</b>	CV, percorso professionale

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso all'ufficio <i>placement</i>	Giornate lavorative con apertura dello sportello al pubblico	Dal lunedì al venerdì 9.00-12.00
	Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità delle informazioni	Si
<b>Tempestività</b>		Tempo massimo dal primo contatto con l'utente all'erogazione del servizio	Numero di giorni	1 giorno
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni

## 12. AFFIDAMENTO INCARICHI PER SERVIZI

<b>Tipologia di utenza</b>	Imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni, professionisti
<b>Struttura Responsabile</b>	Servizio Affari Generali e Risorse Umane
<b>Descrizione del servizio</b>	Affidamento di incarichi per servizi in caso di carenza di personale interno
<b>Output</b>	Stipula del contratto

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso all'Ufficio	Giornate lavorative con apertura dello sportello al pubblico	Dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00
	Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità della informazioni	Si
<b>Tempestività</b>		Tempo massimo dalla presentazione della richiesta di affidamento incarico dell'amministrazione alla stipula del contratto	Numero di giorni	60 giorni
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni

### 13. ATTIVAZIONE DI CONVENZIONE PER TIROCINI

<b>Tipologia di utenza</b>	Ente/azienda
<b>Struttura Responsabile</b>	Ufficio ricerca e rapporti con le imprese
<b>Descrizione</b> del servizio	Attivazione della convenzione per tirocini formativi e di orientamento e ricezione modulo di messa in trasparenza delle competenze acquisite
<b>Output</b>	Convenzione per tirocinio formativo

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso all'ufficio	Giornate lavorative con apertura dello sportello al pubblico	Dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00
	Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio e accesso al modulo online (per le aziende)	Disponibilità delle informazioni e presenza del modulo online (per le aziende)	Si
<b>Tempestività</b>		Tempo massimo dall'individuazione dell'azienda ospitante alla stipula della convenzione	Numero di giorni	7 giorni
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni



## 14. CONCESSIONE DEL NULLA OSTA PER TRASFERIMENTO

Tipologia di utenza	Interna (personale TA)
<b>Struttura Responsabile</b>	Servizio Affari Generali e Risorse Umane – Ufficio personale TA
<b>Descrizione</b> del servizio	Concessione del nulla osta per il trasferimento ad altro ateneo a seguito di una richiesta del dipendente TA
<b>Output</b>	Nulla osta

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso all'ufficio	Giornate lavorative con apertura dello sportello al pubblico	Dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00
	Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità della informazioni	Si
<b>Tempestività</b>		Tempo massimo dalla richiesta alla concessione del nulla osta	Numero di giorni	7 giorni
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni

## 15. CONCESSIONE ANNO SABBATICO

<b>Tipologia di utenza</b>	Interna (personale Docente)
<b>Struttura Responsabile</b>	Servizio Affari Generali e Risorse Umane- Ufficio personale docente
<b>Descrizione</b> del servizio	Concessione di un anno sabbatico per potersi dedicare esclusivamente all'attività di studio e ricerca
<b>Output</b>	Concessione anno sabbatico

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso all'ufficio	Giornate lavorative con apertura dello sportello al pubblico	Dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00
	multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità delle informazioni	Si
<b>Tempestività</b>		Tempo massimo dalla presentazione della domanda alla risposta dell'Amministrazione	Numero di giorni	40 giorni
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni