

## IL PRESIDENTE

Vista la legge 6 novembre 2012, n. 190, recante *“Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”*;

Visto il D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, recante *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*;

Visto il D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, recante *“Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”*;

Visto il D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286, recante *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”*;

Vista la Legge 4 aprile 2012, n. 35, recante *“Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 9 febbraio 2012, n. 5, recante disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo”*;

Vista la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i principi sull’erogazione dei servizi pubblici;

Vista la Delibera CiVIT n. 88/2010, recante *“Linee guida per la definizione degli standard di qualità”*;

Vista la Delibera CiVIT n. 3/2012, recante *“Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”*;

Visto lo Statuto d’Autonomia del Conservatorio di Musica “Stanislao Giacomantonio” di Cosenza;

Ritenuto necessario provvedere all’adozione della “Carta dei Servizi”, allo scopo di assicurare la trasparenza, la qualità, l’efficacia e l’efficienza delle prestazioni erogate dal Conservatorio di Musica di Cosenza;

Preso atto della bozza del documento della “Carta dei Servizi” predisposta dall’Ufficio competente;

Preso atto dell’approvazione del documento, acquisita al prot. n. 13505/2026, da parte del Consiglio di Amministrazione nella seduta n. 13 del 22/09/2026;

## DECRETA

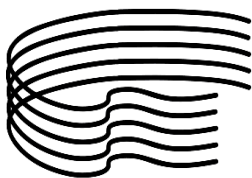
### *Articolo 1 – Approvazione e Adozione*

È approvata e adottata la “Carta dei Servizi” del Conservatorio di Musica “Stanislao Giacomantonio” di Cosenza, nel testo allegato al presente Decreto Presidenziale, perché ne costituisca parte integrante e sostanziale.

### *Articolo 2 – Finalità ed Efficacia*

La Carta dei Servizi definisce i principi fondamentali, i livelli di qualità delle prestazioni, le modalità di accesso ai servizi e le procedure di tutela e reclamo a favore degli utenti.

Il presente documento entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione.



*Articolo 3 – Pubblicità e Diffusione*

Al fine di garantirne la massima diffusività e conoscenza da parte degli stakeholder, la Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web istituzionale, nella sezione “Amministrazione Trasparente”, sottosezione “Servizi erogati”.

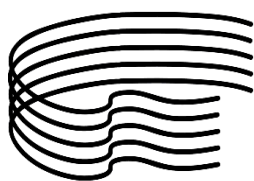
*Articolo 4 – Monitoraggio e Aggiornamento*

La Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamento e revisione per adeguarla alle evoluzioni normative, organizzative e tecnologiche, tenuto conto, altresì, di eventuali reclami pervenuti, nonché, previa verifica, della conformità delle attività e/o prestazioni fornite ai relativi indicatori.

Il Presidente  
Prof. Ing. Roberto Gaudio

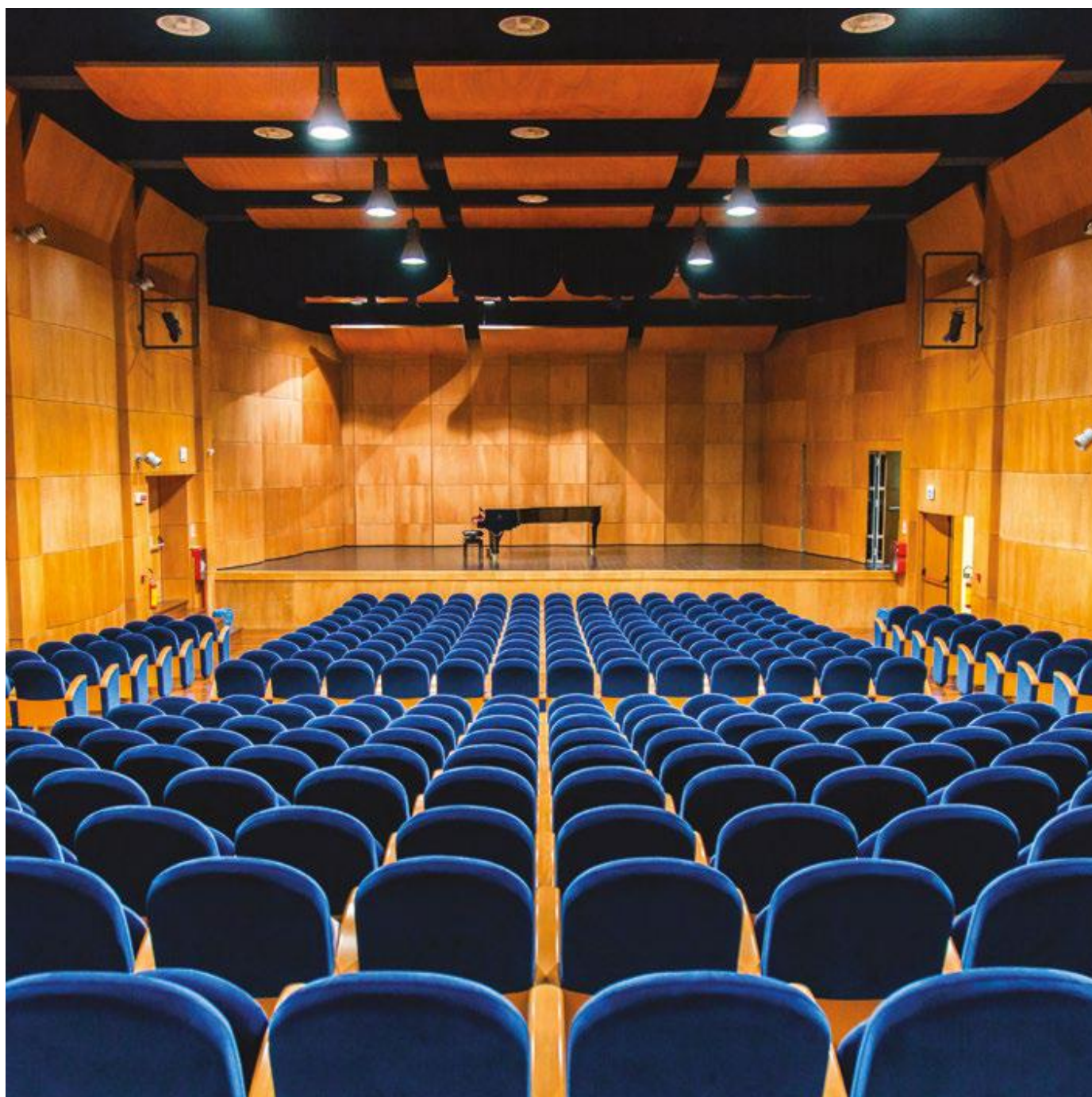


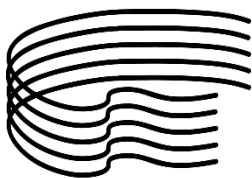
ROBERTO GAUDIO  
28.09.2026 12:59:12  
GMT+01:00



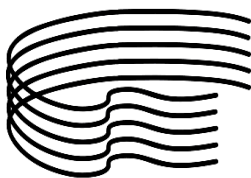
**CONSERVATORIO DI MUSICA  
STANISLAO GIACOMANTONIO**  
ISTITUTO SUPERIORE DI STUDI MUSICALI

## **CARTA DEI SERVIZI**



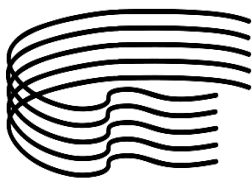


*La Carta dei Servizi del Conservatorio di Musica di Cosenza è approvata giusta Delibera del Consiglio di Amministrazione assunta nella riunione n.13 del 22/09/2026 e adottata giusto Decreto Presidenziale del 27/09/2026, acquisto al Prot. del 27/09/2026/ n. 14039.*



## INDICE

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Storia, attività e organizzazione dell'Amministrazione..... | 4  |
| Glossario .....                                             | 6  |
| Premessa normativa .....                                    | 7  |
| Principi fondamentali.....                                  | 8  |
| Metodologia .....                                           | 8  |
| Struttura della Carta dei Servizi .....                     | 8  |
| Dimensioni, Indicatori e Standard di Qualità.....           | 9  |
| Monitoraggio.....                                           | 10 |
| Elencazione dei servizi erogati .....                       | 10 |
| Scheda per ciascun servizio offerto .....                   | 12 |
| Area di servizio: didattica .....                           | 12 |
| Area di servizio: internazionalizzazione .....              | 18 |
| Area di servizio: risorse umane.....                        | 21 |
| Area di servizio: gare e appalti .....                      | 30 |
| Area di servizio: gestione contabile .....                  | 32 |
| Area di servizio: produzione artistica .....                | 37 |
| Area di servizio: biblioteca .....                          | 43 |
| Area di servizio: trasparenza e comunicazione.....          | 45 |



## Storia, attività e organizzazione dell'Amministrazione

Il Conservatorio di Musica di Cosenza si radica nel solco scavato dal Liceo Musicale a cui un nugolo di appassionati musicisti della città bruzia aveva dato origine già nel corso degli anni sessanta del secolo scorso.

Nel dettaglio, l'esordio delle sue attività si attesta nel 1970 quando il suo fondatore, il M° Giuseppe Giacomantonio, assunse l'incarico di Direttore.

Da principio, il corpo docente era composto da nove docenti e la didattica limitata soltanto a sette insegnamenti tra cui pianoforte e violino.

Nel corso degli anni, l'offerta formativa si è notevolmente ampliata arrivando ad includere numerosi Dipartimenti che spaziano dalla musica classica al jazz fino a più moderni linguaggi come pop – rock.

Di sicuro rilievo, tra l'altro, la nascita nel 2000 del Dipartimento di Musica Antica che promuove la ricerca e la prassi esecutiva mediante l'uso di strumentazione musicale storica.

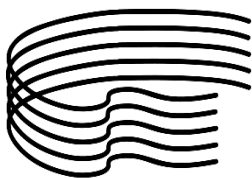
Il Conservatorio favorisce anche un'intensa attività di produzione artistica e, più nello specifico, concertistica attraverso aggregati come l'Orchestra sinfonica, l'Orchestra di fiati, l'Orchestra di musica antica, nonché gruppi da camera e solisti a cui si aggiunge anche il coro di voci bianche la cui partecipazione, tramite pubblicazione di apposito bando, è rivolta ai giovanissimi.

Viceversa, l'attività di ricerca, quantunque ancora in via embrionale, si realizza sia attraverso la produzione che l'editoria che ha portato negli anni alla creazione di diversi DVD e CD.

Degna di nota, inoltre, la realizzazione di una pubblicazione quadrimestrale regolarmente registrata presso il Tribunale Ordinario di Cosenza e denominata “auditorium”.

Deve, altresì, rendersi noto la recente istituzione, in forma associata con i Conservatori di Vibo Valentia “F. Torrefranca, del corso di Dottorato di Ricerca in “*Pratiche, Scienze e Tecnologie del patrimonio musicale materiale e immateriale*” che arricchisce e completa l'offerta formativa erogata.

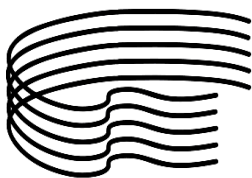
In più, il Conservatorio collabora con istituti scolastici, enti locali e altre istituzioni presenti sul territorio contingenza che, indubbiamente, lo qualifica come polo culturale fondamentale tanto per la città e che per l'intera regione.



Per quanto attiene, invece, la struttura organizzativa istituzionale si compone di:

- ✓ Il Presidente, nominato dal Ministro sulla base della designazione effettuata dal Consiglio Accademico con riferimento ad una terna di soggetti di alta qualificazione manageriale e professionale, è il rappresentante legale dell'Istituzione, convoca e presiede il Consiglio di amministrazione e fissa l'ordine del giorno delle riunioni.
- ✓ Il Direttore è un docente incardinato eletto dal corpo Docenti. Responsabile dell'ordinamento didattico, scientifico e artistico dell'Istituzione, assume la rappresentanza legale di questi settori. Convoca e presiede il Consiglio Accademico che, composto da 10 docenti e 2 due studenti, determina il piano di indirizzo e la programmazione delle attività didattiche, scientifiche, artistiche, di ricerca e ne assicura il monitoraggio.
- ✓ Il Consiglio di Amministrazione, in attuazione delle linee di intervento e di sviluppo della didattica, della ricerca e della produzione definite dal Consiglio accademico, stabilisce gli obiettivi ed i programmi della gestione amministrativa e promuove le iniziative volte a potenziare le dotazioni finanziarie dell'Istituzione.
- ✓ Il Collegio dei Professori è convocato dal Direttore almeno una volta all'inizio dell'anno Accademico. È chiamato a svolgere funzioni di supporto alle attività del Consiglio accademico; in particolare: formula pareri e avanza richieste sulla revisione dello Statuto, propone iniziative volte al miglioramento dell'offerta formativa, propone iniziative volte all'aggiornamento del personale docente e svolge le altre funzioni demandate dalla Legge, dallo Statuto e dai Regolamenti.
- ✓ La Consulta degli Studenti, art. 12 del già citato D.P.R., oltre ad esprimere i pareri previsti, può indirizzare richieste e formulare proposte al Consiglio accademico ed al Consiglio di amministrazione, con particolare riferimento all'organizzazione didattica ed al servizio degli studenti.
- ✓ I Revisori dei Conti sono deputati alla vigilanza sulla regolarità e correttezza dell'azione amministrativa e all'espletamento dei controlli di regolarità amministrativa e contabile.
- ✓ Il Nucleo di Valutazione verifica la rispondenza dei risultati agli obiettivi e svolge le attività individuate dalla legge.

Viceversa, agli Uffici è attribuita la gestione didattica, amministrativa e contabile dell'Istituzione. Sono figure tecnico amministrative: il Direttore amministrativo (Elevata qualificazione), il Direttore di Ragioneria (Elevata Qualificazione), il Funzionario, l'Assistente, l'Operatore.



## Glossario

Ai fini del presente documento, si intende per:

**servizio pubblico**<sup>1</sup>: l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione rende un servizio al pubblico e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti;

**utente**: il soggetto, individuale o collettivo, che ha diritto di usufruire o che comunque richiede di usufruire del servizio pubblico.

**standard di qualità**: i livelli di qualità che i soggetti erogatori del servizio devono assicurare;

**qualità del servizio**: uno degli ambienti di misurazione e valutazione della performance organizzativa come indicato dall'art. 8 del d.lgs n. 150/2009.

In termini generali, il concetto di qualità del servizio ha natura multidimensionale e, tra l'altro, la qualità di un servizio dipende da molteplici fattori tra cui alcuni empiricamente rilevabili e altri non empiricamente rilevabili.

**qualità effettiva di un servizio reso al pubblico**: l'insieme delle dimensioni rilevanti e della proprietà che devono caratterizzare l'erogazione del servizio.

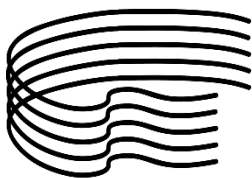
**dimensioni della qualità**: la qualità effettiva dei servizi è rappresentata ricorrendo a molteplici dimensioni: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.

**indicatori della qualità**: quantificazioni, misure, o rapporti tra misure in grado di rappresentare in modo valido, pertinente, ed affidabile un determinato fenomeno d'interesse.

**portatori di interesse (stakeholder)**: l'insieme dei soggetti, anche collettivi, interessati direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del servizio pubblico.

---

<sup>1</sup> Delibera Civit n. 88/2010.



## Premessa normativa

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel 1993 come documento di studio predisposto dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, per stabilire i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici.

Più nel dettaglio, rappresenta il documento programmatico a mezzo del quale l'Amministrazione, nel caso di specie il *Conservatorio di Musica di Cosenza*, individua i livelli qualitativi dei servizi pubblici che intende erogare in favore dell'utenza.

Semplificando è uno strumento di comunicazione preordinato al miglioramento della qualità dei servizi anche attraverso la diffusione di maggiori informazioni e sollecitando la partecipazione attiva degli utenti - destinatari dei servizi stessi.

Dunque, non può essere ridotta alla stregua di semplice guida illustrativa dei servizi complessivamente apprestati dovendo, più correttamente, qualificarsi quale “*patto-contratto*” che l'Amministrazione stipula con gli stakeholder e con il quale si impegna a rispettare le indicazioni in esso compendiate.

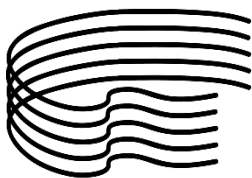
Fatto salvo quanto sopra, incidentalmente, si rappresenta come il relativo fondamento normativo debba essere ricercato nella legge n. 273 dell'11 luglio 1995, successivamente abrogata e sostituita dal decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, che attribuisce piena centralità al *cives* nell'accezione di “*cittadino-utente*” - come tale - titolare di diritti riconosciuti e tutelati dall'ordinamento.

Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 c.d. decreto “*cresci Italia*”, convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha poi valorizzato ulteriormente la Carta dei servizi sancendone il valore vincolante (trattandosi giustappunto di fonte generatrice di regole cogenti).

Tra gli altri, risultano intervenute in materia: la Delibera CiVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), la Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici), nonché la Legge n. 35/2012 “*Semplifica Italia*” (*e-governement*, trasparenza e amministrazione digitale) e, da ultimo, la D.Lgs n.33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012.

**Ad ogni modo, la presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web istituzionale nella sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezione "Servizi erogati".**

Il presente documento si deve intendere in continuo aggiornamento a cura della Direzione/Direzione Amministrativa che, a tal uopo, si avvale del supporto dell'Ufficio Performance, Controllo, Qualità.



## Principi fondamentali

Il presente documento è ispirato ai principi sanciti dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

In particolare:

- **uguaglianza dei diritti degli utenti:** l'uguaglianza è qui intesa come divieto di ingiustificata discriminazione e non già come uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali; quale naturale conseguenza non è ammessa alcuna discriminazione (per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche) nell'erogazione del servizio;
- **imparzialità:** l'Amministrazione, in costanza dell'interazione con l'utenza, ha l'obbligo di incentrare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità.
- **continuità:** l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare, senza interruzione.
- **partecipazione:** la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere garantita per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso.
- **efficienza e efficacia:** il servizio pubblico deve essere erogato in modo da assicurare l'efficienza e l'efficacia.

## Metodologia

La stesura della Carta dei Servizi ha imposto la preventiva disamina dei sottostanti documenti:

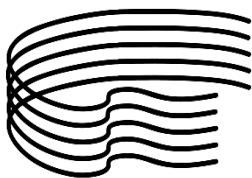
- le indicazioni delle Delibere della Civit inerenti lo schema generale della Carta dei Servizi;
- il Dlgs n. 33/2013 "*Decreto Trasparenza*".

## Struttura della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Conservatorio di Musica di Cosenza è così strutturata:

per ciascun servizio vengono individuate e descritte le seguenti informazioni:

- **descrizione del servizio** ovvero enunciazione delle sue caratteristiche principali;
- **destinatari – stakeholder;**
- **unità organizzativa/ufficio responsabile** con indicazione dei contatti utili e dei canali di accesso;
- **modalità di reclamo;**
- **link utili.**



## Dimensioni, Indicatori e Standard di Qualità

In omaggio alla Delibera Civit n. 88/2010, il processo per la definizione e la misurazione degli standard di qualità deve collocarsi all'interno dell'impianto metodologico che le Pubbliche Amministrazioni devono approntare per sviluppare il ciclo di gestione della performance.

Detto impianto si basa sull'adozione del SMVP, della Relazione finale sulla performance, delle misure in materia di Trasparenza ed è diretto ad attivare un continuo processo di miglioramento delle performance nella prospettiva dell'implementazione della qualità dei servizi pubblici, attraverso la previsione di una revisione periodica e, quindi, di un innalzamento progressivo degli standard di qualità.

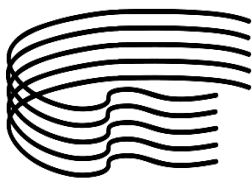
Fatto salvo quanto precede, considerate le indicazioni della menzionata Delibera, ogni servizio mappato è contorniato da due ulteriori sezioni: la prima riguarda le dimensioni di qualità del servizio e il secondo, invece, i relativi indicatori ossia:

*Accessibilità:* che include la sede degli uffici, i giorni e gli orari di apertura al pubblico, il numero del personale operante all'interno del Servizio, i tempi di attesa, i canali di comunicazione (telefono, pec, web, sportello);

*Tempestività:* che include il tempo massimo di erogazione del servizio, il tempo medio di attesa medio di risposta alla richiesta, i tempi di chiusura della richiesta, i tempi di risposta, la frequenza di erogazione del servizio erogato;

*Trasparenza:* che include la modalità di diffusione delle informazioni (informativa, spazi web, modulistica, brochure), indicazioni di contatto dell'ufficio di riferimento, frequenza di aggiornamento;

*Efficacia:* che include sia la rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente, che la soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (ossia *customer satisfaction*), nonché i dati statistici sui risultati di ciascun servizio.

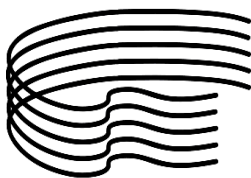


## Monitoraggio

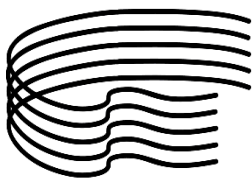
Il monitoraggio in ordine alla qualità dei servizi erogati si effettua attraverso la disamina di eventuali comunicazioni di reclamo pervenute a mezzo mail e/o pec nonché verificando, per singola area di servizio e, tenuto conto delle dimensioni della qualità, la conformità agli indicatori delle attività e/o prestazioni fornite.

## Elencazione dei servizi erogati

| Aree di servizio              | Unità organizzativa/ufficio responsabile | Elenco dei servizi erogati                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Didattica</b>              | <b>Didattica</b>                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedure di ammissione;</li><li>• Gestione immatricolazioni;</li><li>• Procedure di rilascio certificati.</li></ul>                                                                                                                                                               |
| <b>Internazionalizzazione</b> | <b>Erasmus</b>                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione mobilità erasmus in entrata e in uscita.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Risorse umane</b>          | <b>Personale</b>                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedure di reclutamento;</li><li>• Contratti individuali di lavoro;</li><li>• Procedure di ricostruzione carriera.</li><li>• Procedure di riconoscimento benefici ex Legge n. 104/1992;</li><li>• Procedure di predisposizione contratti ex art. 273 Dlgs n. 297/1994.</li></ul> |
| <b>Gare e appalti</b>         | <b>Acquisti</b>                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedure di approvvigionamento beni e servizi sotto soglia.</li></ul>                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Gestione contabile</b>     | <b>Direzione di Ragioneria</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione accettazione/rifiuto fatture di pagamento;</li><li>• Comunicazione alla piattaforma dei crediti commerciali;</li></ul>                                                                                                                                                    |



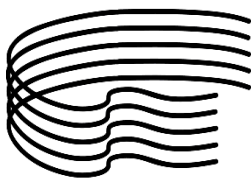
|                                       |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       |                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Versamento imposte, tasse e contributi.</li> </ul>                                                                                                                            |
| <b>Ricerca e produzione artistica</b> | Produzione artistica                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposizione contratti al personale esterno;</li> <li>• Predisposizione lettera di invito al personale interno;</li> <li>• Apertura anagrafe delle prestazioni.</li> </ul> |
| <b>Biblioteca</b>                     | <b>Biblioteca</b>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestito volumi, monografie</li> </ul>                                                                                                                                        |
| <b>Trasparenza e comunicazione</b>    | <b>singolo ufficio per informazioni/dati/documenti di propria competenza</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicazione dati e documenti ex D.lgs n. 33/2013;</li> <li>• Accesso civico semplice e generalizzato;</li> </ul>                                                            |



## Scheda per ciascun servizio offerto

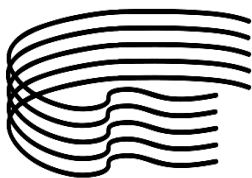
Area di servizio: didattica

| <u>AREA DI SERVIZIO</u>                  | <u>DIDATTICA</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</u>        | <u>PROCEDURE DI AMMISSIONE</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <u>DESCRIZIONE</u>                       | Il servizio riguarda l'ammissione al corso di laurea e/laurea magistrale ex diplomi accademici di I° e II° livello (nello specifico, sottende la fase di verifica dei requisiti e dei documenti allegati dal candidato che ha presentato domanda per l'accesso alle prove d'esame strumentali all'iscrizione al corso di studi d'interesse).                                                                                                                                                                                                                                 |
| <u>UTENZA</u>                            | esterna/interna (studenti alla prima procedura di ammissione, studenti che hanno già completato il ciclo di studi del triennio)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u>           | <u>previa istanza di parte</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <u>UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE</u> | Ufficio Didattica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <u>RESPONSABILE</u>                      | funzionario preposto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <u>ACCESSIBILITA'</u>                    | Ufficio Didattica – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br>mail:<br><a href="mailto:didattica.mobrici@amministrazione.conservatoriocosenza.it">didattica.mobrici@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento al pubblico:<br>lunedì – venerdì ore 10:00 – 12:00<br>mercoledì pomeriggio ore 15:00/16:00                                                                                                        |
| <u>MODALITA' DI RECLAMO</u>              | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:didattica.mobrici@amministrazione.conservatoriocosenza.it">didattica.mobrici@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-i-livello/">https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-i-livello/</a><br><a href="https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-ii-livello/">https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-ii-livello/</a> |



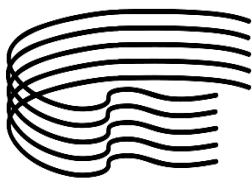
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>LINK UTILI</u> | <a href="https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-i-livello/">https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-i-livello/</a><br><a href="https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-ii-livello/">https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-ii-livello/</a> |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| <u>DIMENSIONE DELLA QUALITA'</u> | <u>INDICATORI</u>                                                                                                                                                             | <u>UNITA' DI MISURA/FORMATO DI CALCOLO</u>                      | <u>TARGET</u>                                                                                                         |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>ACCESSIBILITA'</u>            | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello)                                                                                  | n. di giorni<br>n. di canali                                    | <u><b>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana</b></u><br><br><u><b>almeno 2 canali</b></u> |
| <u>TEMPESTIVITA'</u>             | tempo massimo di erogazione del servizio <u>rispetto al momento di pubblicazione del bando di ammissione al corso di laurea di I° e II° livello</u>                           | n. giorni                                                       | <u><b>25 giorni</b></u>                                                                                               |
| <u>TRASPARENZA</u>               | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | n. di informazioni                                              | <u><b>almeno 2</b></u>                                                                                                |
| <u>EFFICACIA</u>                 | conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste                                                                                                               | % di pratiche <u>perfezionate rispetto alle pratiche totali</u> | <u><b>100%</b></u>                                                                                                    |



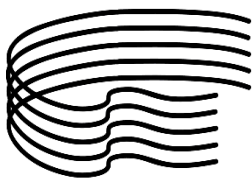
|  |           |  |  |
|--|-----------|--|--|
|  | pervenute |  |  |
|--|-----------|--|--|

| AREA DI SERVIZIO                  | DIDATTICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO        | <b><u>Gestione immatricolazioni</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| DESCRIZIONE                       | Il servizio riguarda la verifica dei requisiti e dei documenti strumentali al perfezionamento dell' immatricolazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| UTENZA                            | esterna/interna (studenti interessati alla prima immatricolazione ossia al propedeutico e la ciclo del triennio, studenti che hanno già completato il ciclo di studio del triennio)                                                                                                                                                                                                                                             |
| MODALITA' DI EROGAZIONE           | <b><u>previa istanza di parte</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE | Ufficio Didattica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| RESPONSABILE                      | funzionario preposto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ACCESSIBILITA'                    | Ufficio Didattica – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br>mail:<br><a href="mailto:didattica.mobrici@amministrazione.conservatoriocosenza.it">didattica.mobrici@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>lunedì – venerdì ore 10:00 – 12:00<br>mercoledì pomeriggio ore 15:00/16:00 |
| MODALITA' DI RECLAMO              | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:didattica.mobrici@amministrazione.conservatoriocosenza.it">didattica.mobrici@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a>                                                                                                                                                                    |
| LINK UTILI                        | <a href="https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-ii-livello/">https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-ii-livello/</a><br><a href="https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-ii-livello/">https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-ii-livello/</a>                                                                                                                  |



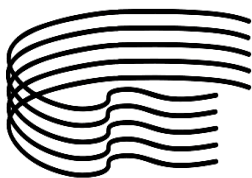
| <u>DIMENSIONE DELLA QUALITA'</u> | <u>INDICATORI</u>                                                                                                                                                             | <u>UNITA' DI MISURA/FORMATO DI CALCOLO</u>                      | <u>TARGET</u>                                                                                                  |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>ACCESSIBILITA'</u>            | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello)                                                                                  | n. di giorni<br>n. di canali                                    | <u><b>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana</b></u><br><br><b>almeno 2 canali</b> |
| <u>TEMPESTIVITA'</u>             | tempo massimo di erogazione del servizio<br><u>rispetto al momento di apertura del termine per il perfezionamento delle immatricolazione</u>                                  | n. giorni                                                       | <u><b>25 giorni</b></u>                                                                                        |
| <u>TRASPARENZA</u>               | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | <u>n. di informazioni</u>                                       | <u><b>almeno 2</b></u>                                                                                         |
| <u>EFFICACIA</u>                 | conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute                                                                                                     | <u>% di pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali</u> | <u><b>100%</b></u>                                                                                             |

| <u>AREA DI SERVIZIO</u>           | <u>DIDATTICA</u>                                             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <u>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</u> | <u><b>PROCEDURE DI RILASCIO CERTIFICATI</b></u>              |
| <u>DESCRIZIONE</u>                | Il servizio riguarda le tipologie di certificati che possono |

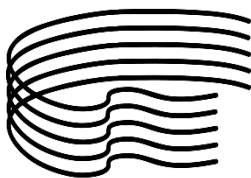


|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | essere rilasciate agli utenti ossia certificati di iscrizione, di frequenza, esami sostenuti, titoli di studio conseguiti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <u>UTENZA</u>                            | <b><u>esterna/interna</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u>           | <b>previa istanza di parte</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <u>UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE</u> | Ufficio Didattica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <u>RESPONSABILE</u>                      | funzionario preposto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <u>ACCESSIBILITA'</u>                    | Ufficio Didattica – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br>mail:<br><a href="mailto:didattica.mobrici@amministrazione.conservatoriocosenza.it">didattica.mobrici@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>lunedì – venerdì ore 10:00 – 12:00<br>mercoledì pomeriggio ore 15:00/16:00 |
| <u>MODALITA' DI RECLAMO</u>              | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:didattica.mobrici@amministrazione.conservatoriocosenza.it">didattica.mobrici@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a>                                                                                                                                                                    |
| <u>LINK UTILI</u>                        | <a href="https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-i-livello/">https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-i-livello/</a><br><a href="https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-ii-livello/">https://www.conservatoriocosenza.it/corsi-accademici-di-ii-livello/</a>                                                                                                                    |

| <u>DIMENSIONE DELLA QUALITA'</u> | <u>INDICATORI</u> | <u>UNITA' DI MISURA/FORMATO DI CALCOLO</u> | <u>TARGET</u>                        |
|----------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|
| <u>ACCESSIBILITA'</u>            | giorni e orari di | n. di giorni                               | <b><u>n.5 giorni di apertura</u></b> |

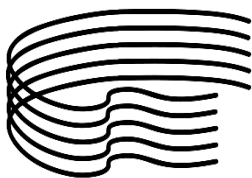


|                             |                                                                                                                                                                                                       |                                                                         |                                                               |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|                             | apertura al pubblico<br>canali di<br>comunicazione (tel,<br>pec, web, sportello)                                                                                                                      | n. di canali                                                            | <u><b>al pubblico/5 giorni<br/>lavorativi a settimana</b></u> |
| <u><b>TEMPESTIVITA'</b></u> | tempo massimo di<br>erogazione del servizio<br><u>rispetto al momento di<br/>ricevimento dell'istanza<br/>di produzione del<br/>certificato.</u>                                                      | n. giorni                                                               | <u><b>20 giorni</b></u>                                       |
| <u><b>TRASPARENZA</b></u>   | modalità di diffusione<br>delle informazioni<br>(principali<br>caratteristiche del<br>servizio, responsabile,<br>procedura di contatto,<br>tipologia di utenza,<br>modulistica, tempi di<br>risposta) | <u>n. di informazioni</u>                                               | <u><b>almeno 2</b></u>                                        |
| <u><b>EFFICACIA</b></u>     | conformità del servizio<br>erogato rispetto al<br>numero di richieste<br>pervenute                                                                                                                    | <u>% di pratiche<br/>perfezionate rispetto<br/>alle pratiche totali</u> | <u><b>100%</b></u>                                            |



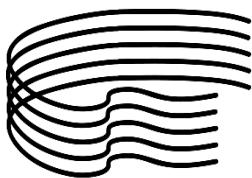
*Area di servizio: internazionalizzazione*

| AREA DI SERVIZIO                         | INTERNAZIONALIZZAZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</u>        | <u>PROCEDURE DI MOBILITA' ERASMUS INTERNA ED ESTERNA</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <u>DESCRIZIONE</u>                       | Il servizio ricomprende la gestione delle attività amministrative inerenti i programmi di mobilità erasmus in uscita e in entrata. In particolare, il servizio sottende la pubblicazione dei bandi, la sottoscrizione del Learning Agreement relativamente alla classe studentesca e, viceversa, per il corpo docente e il personale tecnico – amministrativo, dello Staff Teaching – Staff Training, nonché l'instaurazione di contatti utili con le università ospitanti ivi inclusa stesura accordi di cooperazione, le procedure amministrative di rientro (verifica delle attività didattico – formative svolte e dell'effettivo periodo di permanenza al di fuori dell'istituto di appartenenza). Inoltre, supporto e gestione delle correlate attività per lo svolgimento del periodo di mobilità in entrata. |
| <u>UTENZA</u>                            | <u>utenza interna (studenti, docenti, personale tecnico – amministrativo)/utenza esterna ( studenti, docenti provenienti da altri istituti)</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u>           | previa istanza di parte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <u>UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE</u> | Ufficio Erasmus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <u>RESPONSABILE</u>                      | funzionario preposto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <u>ACCESSIBILITA'</u>                    | Ufficio Erasmus – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br>mail:<br><a href="mailto:uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it">uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento al pubblico lun – ven ore 09:00 –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

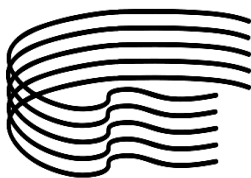


|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | 12:00.                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b><u>MODALITA' DI RECLAMO</u></b> | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it">uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a> |
| <b><u>LINK UTILI</u></b>           | <a href="https://www.conservatoriocosenza.it/international/">https://www.conservatoriocosenza.it/international/</a>                                                                                                                                |

| <b><u>DIMENSIONE DELLA QUALITA'</u></b> | <b><u>INDICATORI</u></b>                                                                                                                                                      | <b><u>UNITA' DI MISURA/FORMATO DI CALCOLO</u></b>                               | <b><u>TARGET</u></b>                                                                             |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>            | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello)                                                                                  | n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana<br>n. canali | <b><u>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana almeno 2 canali</u></b> |
| <b><u>TEMPESTIVITA'</u></b>             | tempo massimo di erogazione del servizio <u>rispetto al momento del perfezionarsi dell'adempimento</u>                                                                        | <u>20 giorni</u>                                                                | <u>20 giorni</u>                                                                                 |
| <b><u>TRASPARENZA</u></b>               | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | <u>almeno 2</u>                                                                 | <u>almeno 2</u>                                                                                  |
| <b><u>EFFICACIA</u></b>                 | conformità del                                                                                                                                                                | % di pratiche                                                                   | <b><u>100%</u></b>                                                                               |



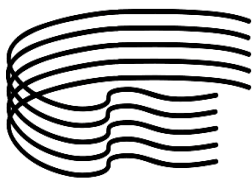
|  |                                                                     |                                                       |  |
|--|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--|
|  | servizio erogato<br>rispetto al numero<br>di richieste<br>pervenute | <u>perfezionate rispetto alle<br/>pratiche totali</u> |  |
|--|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--|



*Area di servizio: risorse umane*

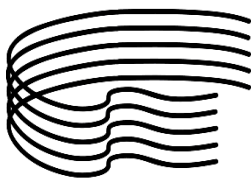
| <u>AREA DI SERVIZIO</u>           | <u>RISORSE UMANE</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</u> | <u>PROCEDURE DI RECLUTAMENTO PUBBLICO</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <u>DESCRIZIONE</u>                | Il servizio ricomprende tutte le attività a mezzo delle quali l'amministrazione seleziona e assume nuovo personale dipendente, in osservanza dei principi costituzionali di trasparenza, imparzialità e merito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <u>UTENZA</u>                     | <u>utenza esterna</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u>    | previa istanza di partecipazione al bando selettivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <u>UNITA' ORGANIZZATIVA</u>       | Ufficio Personale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <u>RESPONSABILE</u>               | funzionari preposti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <u>ACCESSIBILITA'</u>             | Ufficio Personale – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br>mail:<br><a href="mailto:personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento al pubblico:<br>lun – ven dalle ore 09:00 – 12:00 |
| <u>MODALITA' DI RECLAMO</u>       | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a>                                                                                                                                                                 |
| <u>LINK UTILI</u>                 | <a href="https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/personale/">https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/personale/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <u>DIMENSIONE DELLA QUALITA'</u> | <u>INDICATORI</u> | <u>UNITA' DI MISURA/FORMATO</u> | <u>TARGET</u> |
|----------------------------------|-------------------|---------------------------------|---------------|
|----------------------------------|-------------------|---------------------------------|---------------|



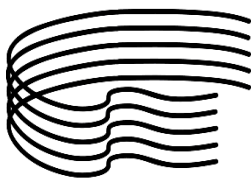
|                       |                                                                                                                                                                               | <b><u>DI CALCOLO</u></b>                                           |                                                                                                   |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACCESSIBILITA'</b> | giorni e orari di apertura al pubblico canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello)                                                                                     | n. di giorni lavorativi<br>n. di canali                            | <b><u>n. 5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana almeno 2 canali</u></b> |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>  | tempo massimo di erogazione del servizio rispetto al momento dell'autorizzazione/delibera del Consiglio di Amministrazione alla predisposizione del bando di concorso         | n. di giorni lavorativi                                            | <b><u>60 giorni</u></b>                                                                           |
| <b>TRASPARENZA</b>    | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | n. di informazioni                                                 | <b><u>almeno 2</u></b>                                                                            |
| <b>EFFICACIA</b>      | conformità rispetto al servizio erogato rispetto al numero di pratiche totali                                                                                                 | % di bandi di selezione perfezionati rispetto alle pratiche totali | <b><u>100%</u></b>                                                                                |

| <b><u>AREA DI SERVIZIO</u></b> | <b><u>RISORSE UMANE</u></b>                                       |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b><u>DENOMINAZIONE</u></b>    | <b><u>DEL</u></b> <b><u>PROCEDURE DI CONTRATTUALIZZAZIONE</u></b> |



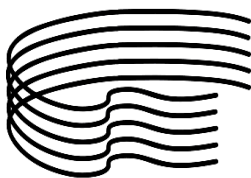
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>SERVIZIO</u></b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b><u>DESCRIZIONE</u></b>             | Il servizio riguarda l'insieme delle attività e delle fasi amministrative preordinate alla stipula del contratto individuale di lavoro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b><u>UTENZA</u></b>                  | <b><u>utenza esterna</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b><u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u></b> | d'ufficio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b><u>UNITA' ORGANIZZATIVA</u></b>    | Ufficio Personale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b><u>RESPONSABILE</u></b>            | funzionari preposti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>          | Ufficio Personale – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br>mail:<br><a href="mailto:personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento al pubblico:<br>lun – ven dalle ore 09:00 – 12:00 |
| <b><u>MODALITA' DI RECLAMO</u></b>    | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a>                                                                                                                                                                 |
| <b><u>LINK UTILI</u></b>              | <a href="https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/personale/">https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/personale/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b><u>DIMENSIONE<br/>DELLA QUALITA'</u></b> | <b><u>INDICATORI</u></b>                                                                     | <b><u>UNITA' DI<br/>MISURA/FORMATO<br/>DI CALCOLO</u></b> | <b><u>TARGET</u></b>                                                                                                  |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACCESSIBILITA'</b>                       | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello) | n. di giorni lavorativi<br>n. di canali                   | <b><u>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana</u></b><br><br><b><u>almeno 2 canali</u></b> |



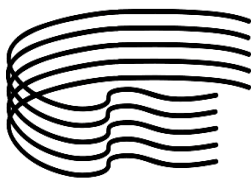
|                      |                                                                                                                                                                               |                                                                                 |                         |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>TEMPESTIVITA'</b> | tempo massimo di erogazione del servizio <u>rispetto al momento di pubblicazione della graduatoria di merito con proclamazione dei vincitori.</u>                             | n. di giorni lavorativi                                                         | <b><u>25 giorni</u></b> |
| <b>TRASPARENZA</b>   | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | n. di informazioni                                                              | <b><u>almeno 2</u></b>  |
| <b>EFFICACIA</b>     | <b>conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute</b>                                                                                              | % di contratti individuali di lavoro perfezionati rispetto alle pratiche totali | <b><u>100%</u></b>      |

|                                |                             |
|--------------------------------|-----------------------------|
| <b><u>AREA DI SERVIZIO</u></b> | <b><u>RISORSE UMANE</u></b> |
|--------------------------------|-----------------------------|



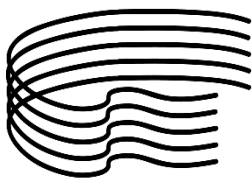
| <b><u>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</u></b> | <b><u>PROCEDURE DI RICOSTRUZIONE CARRIERA</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>DESCRIZIONE</u></b>                | Il servizio di ricostruzione carriera riguarda la verifica e l'accertamento dei requisiti utili all'aggiornamento dell'anzianità di servizio con conseguente rimodulazione della fascia stipendiale spettante                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b><u>UTENZA</u></b>                     | utenza interna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b><u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u></b>    | <b><u>previa istanza di parte</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b><u>UNITA' ORGANIZZATIVA</u></b>       | Ufficio Personale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b><u>RESPONSABILE</u></b>               | funzionari preposti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>             | Ufficio Personale – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br>mail:<br><a href="mailto:personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento al pubblico: lun – ven dalle ore 09:00 – 12:00 |
| <b><u>MODALITA' DI RECLAMO</u></b>       | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a>                                                                                                                                                              |
| <b><u>LINK UTILI</u></b>                 | <a href="https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/personale/">https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/personale/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b><u>DIMENSIONE DELLA QUALITA'</u></b> | <b><u>INDICATORI</u></b>                                                           | <b><u>UNITA' DI MISURA/FORMATO DI CALCOLO</u></b>                  | <b><u>TARGET</u></b>                                                                             |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>            | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, n. canali) | n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana | <b><u>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana almeno 2 canali</u></b> |



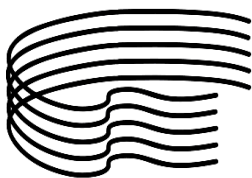
|                      |                                                                                                                                                                               |                                                                                                |                         |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                      | pec, web, sportello                                                                                                                                                           |                                                                                                |                         |
| <b>TEMPESTIVITA'</b> | tempo massimo di erogazione del servizio <u>rispetto al momento di ricevimento dell'istanza di ricostruzione carriera</u>                                                     | n. di giorni lavorativi<br><br>n. di canali                                                    | <b><u>25 giorni</u></b> |
| <b>TRASPARENZA</b>   | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | n. di informazioni                                                                             | <b><u>almeno 2</u></b>  |
| <b>EFFICACIA</b>     | conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute                                                                                                     | % di provvedimenti di <u>ricostruzione carriera perfezionati rispetto alle pratiche totali</u> | <b><u>100%</u></b>      |

|                                          |                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>AREA DI SERVIZIO</u></b>           | <b><u>RISORSE UMANE</u></b>                                                                                                                                           |
| <b><u>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</u></b> | <b><u>PROCEDURA DI RILASCIO DECRETO PERMESSI EX LEGGE N. 104/1992</u></b>                                                                                             |
| <b><u>DESCRIZIONE</u></b>                | Il servizio riguarda l'insieme di attività e fasi amministrative prodromiche al riconoscimento, previa emissione del relativo decreto, dei benefici ex L. n. 104/1992 |
| <b><u>UTENZA</u></b>                     | <b><u>utenza interna</u></b>                                                                                                                                          |
| <b><u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u></b>    | <b><u>previa istanza di parte</u></b>                                                                                                                                 |
| <b><u>UNITA' ORGANIZZATIVA</u></b>       | Ufficio Personale                                                                                                                                                     |
| <b><u>RESPONSABILE</u></b>               | funzionari preposti                                                                                                                                                   |
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>             | Ufficio Personale – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545                                                                       |



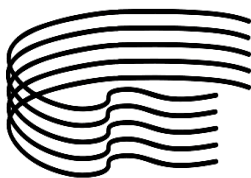
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | mail:<br><a href="mailto:personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento al pubblico:<br>lun – ven dalle ore 09:00 – 12:00 |
| <b><u>MODALITA' DI RECLAMO</u></b> | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a>                                                              |
| <b><u>LINK UTILI</u></b>           | <a href="https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/personale/">https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/personale/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b><u>DIMENSIONI DELLA QUALITA'</u></b> | <b><u>INDICATORI</u></b>                                                                                                  | <b><u>UNITA' DI MISURA/FORMATO DI CALCOLO</u></b>                                                                           | <b><u>TARGET</u></b>                                                                      |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>            | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello)                              | n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana<br>comunicazione (tel, pec, web, sportello)<br>n. canali | <b><u>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana almeno 2</u></b> |
| <b><u>TEMPESTIVITA'</u></b>             | erogazione del servizio rispetto al momento di ricevimento dell'istanza di accesso ai benefici di cui alla L. n. 104/1992 | n. di giorni lavorativi                                                                                                     | <b><u>25 giorni</u></b>                                                                   |
| <b><u>TRASPARENZA</u></b>               | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del                                                 | n. di informazioni                                                                                                          | <b><u>almeno 2</u></b>                                                                    |



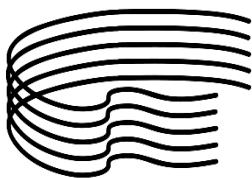
|                         |                                                                                                    |                                                                                         |                    |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|                         | servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta |                                                                                         |                    |
| <b><u>EFFICACIA</u></b> | conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute                          | % di provvedimenti di ricostruzione carriera perfezionati rispetto alle pratiche totali | <b><u>100%</u></b> |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>AREA DI SERVIZIO</u></b>           | <b><u>RISORSE UMANE</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b><u>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</u></b> | <b><u>PREDISPOSIZIONE CONTRATTI DI COLLABORAZIONE EX ART. 273 D.LGS N. 297/1994</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b><u>DESCRIZIONE</u></b>                | Il servizio ricomprende anche la fase preliminare alla stesura dei contratti ex art. 273 del Dlgs n. 297/1994                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b><u>UTENZA</u></b>                     | <b><u>utenza esterna</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b><u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u></b>    | <b><u>d'ufficio</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b><u>UNITA' ORGANIZZATIVA</u></b>       | Ufficio Personale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b><u>RESPONSABILE</u></b>               | funzionari preposti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>             | Ufficio Personale – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br>mail:<br><a href="mailto:personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento al pubblico:<br>lun – ven dalle ore 09:00 – 12:00 |
| <b><u>MODALITA' DI RECLAMO</u></b>       | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.arnoni@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it">personale.timpano@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a>                                                                                                                                                                 |



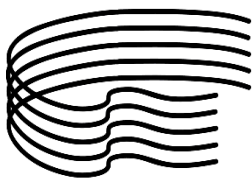
|                          |                                                                                                                                                                     |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>LINK UTILI</u></b> | <a href="https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/personale/">https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/personale/</a> |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| <b><u>DIMENSIONI DELLA QUALITA'</u></b> | <b><u>INDICATORI</u></b>                                                                                                                                                      | <b><u>UNITA' DI MISURA/FORMATO DI CALCOLO</u></b>                                                              | <b><u>TARGET</u></b>                                                                             |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>            | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello)                                                                                  | n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana<br>comunicazione (tel, pec, web, sportello) | <b><u>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana almeno 2 canali</u></b> |
| <b><u>TEMPESTIVITA'</u></b>             | erogazione del servizio <u>rispetto al momento in cui si ravvisa la necessità di provvedere alla stipula del contratto di collaborazione</u>                                  | n. di giorni lavorativi<br>n. di canali                                                                        | <b><u>25 giorni</u></b>                                                                          |
| <b><u>TRASPARENZA</u></b>               | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | n. di informazioni                                                                                             | <b><u>almeno 2</u></b>                                                                           |
| <b><u>EFFICACIA</u></b>                 | conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute                                                                                                     | % di provvedimenti di ricostruzione carriera perfezionati rispetto alle pratiche totali                        | <b><u>100%</u></b>                                                                               |

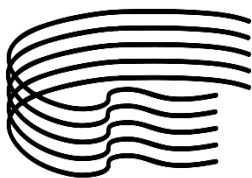


*Area di servizio: gare e appalti*

| <b><u>AREA DI SERVIZIO</u></b>           | <b><u>GARE ED APPALTI</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</u></b> | <b><u>PROCEDURE DI APPROVVIGIONAMENTO BENI E SERVIZI SOTTO SOGLIA (AFFIDAMENTO DIRETTO)</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b><u>DESCRIZIONE</u></b>                | Il servizio interessa procedure caratterizzate da criteri e modalità di scelta del contraente semplificate e più rapide che la P.A. utilizza per acquisire prodotti o servizi quando il valore economico dell'appalto è inferiore alle soglie di rilevanza europea                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b><u>UTENZA</u></b>                     | <b><u>utenza interna</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b><u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u></b>    | previa istanza di parte/d'ufficio previa richiesta di organi statutari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b><u>UNITA' ORGANIZZATIVA</u></b>       | Ufficio Acquisti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b><u>RESPONSABILE</u></b>               | funzionari preposti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>             | Ufficio Acquisti – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br>mail:<br><a href="mailto:acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:ufficioacquisti@pec.conservatoriocosenza.it">ufficioacquisti@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento al pubblico:<br>lun – ven dalle ore 09:00 – 12:00 |
| <b><u>MODALITA' DI RECLAMO</u></b>       | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:ufficioacquisti@pec.conservatoriocosenza.it">ufficioacquisti@pec.conservatoriocosenza.it</a>                                                                                                                                                                |
| <b><u>LINK UTILI</u></b>                 | <a href="https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/bandi-di-gara-e-contratti/">https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/bandi-di-gara-e-contratti/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



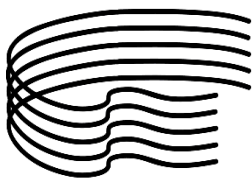
| <b><u>DIMENSIONI DELLA QUALITA'</u></b> | <b><u>INDICATORI</u></b>                                                                                                                                                      | <b><u>UNITA' DI MISURA/FORMATO DI CALCOLO</u></b>        | <b><u>TARGET</u></b>                                                                                                  |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACCESSIBILITA'</b>                   | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello)                                                                                  | n. di giorni lavorativi<br>n. di canali                  | <b><u>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana</u></b><br><br><b><u>almeno 2 canali</u></b> |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                    | tempo massimo di erogazione del servizio rispetto al momento di ricevimento della richiesta e/o autorizzazione all'avvio della procedura di approvvigionamento                | n. di giorni lavorativi                                  | <b><u>90 giorni</u></b>                                                                                               |
| <b>TRASPARENZA</b>                      | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | n. di informazioni                                       | <b><u>almeno 2</u></b>                                                                                                |
| <b>EFFICACIA</b>                        | conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute                                                                                                     | % di pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali | <b><u>100%</u></b>                                                                                                    |



*Area di servizio: gestione contabile*

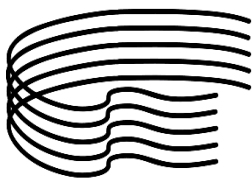
| AREA DI SERVIZIO                  | GESTIONE CONTABILE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</b> | <b>GESTIONE ACCETTAZIONE/RIFIUTO FATTURE DI PAGAMENTO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>DESCRIZIONE</b>                | Il servizio sottende l'accettazione e/o il rifiuto delle fatture elettroniche verso la Pubblica Amministrazione tramite Sistema di Interscambio (SIDI)                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>UTENZA</b>                     | <b>utenza esterna</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>    | <b>previa istanza di parte</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>UNITA' ORGANIZZATIVA</b>       | Direzione di Ragioneria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>RESPONSABILE</b>               | Direttore di Ragioneria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>ACCESSIBILITA'</b>             | Direzione di Ragioneria – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br>mail: <a href="mailto:dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it">dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento: lun – ven dalle ore 09:00 alle ore 12:00 |
| <b>MODALITA' DI RECLAMO</b>       | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it">dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a>                                                                                                                                                            |
| <b>LINK UTILI</b>                 | <a href="https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/gestione-pagamenti/">https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/gestione-pagamenti/</a>                                                                                                                                                                                                       |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI                                                                                   | UNITA' DI MISURA/FORMATO                | TARGET                                                                                           |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACCESSIBILITA'</b>     | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello) | n. di giorni lavorativi<br>n. di canali | <b><u>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana almeno 2 canali</u></b> |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>      | tempo massimo di erogazione del servizio                                                     | n. di giorni lavorativi                 | <b><u>10 giorni</u></b>                                                                          |



|                    |                                                                                                                                                                               |                                                                                       |                        |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                    | <u>rispetto al momento di ricevimento della richiesta di pagamento fattura</u>                                                                                                |                                                                                       |                        |
| <b>TRASPARENZA</b> | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | n. di informazioni                                                                    | <b><u>almeno 2</u></b> |
| <b>EFFICACIA</b>   | conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute                                                                                                     | % di fatture accettate/rifiutate rispetto al totale di fatture di pagamento ricevute. | <b><u>100%</u></b>     |

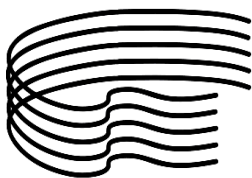
| <b>AREA DI SERVIZIO</b>                  | <b><u>GESTIONE CONTABILE</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</u></b> | <b><u>COMUNICAZIONE PAGAMENTI ALLA PIATTAFORMA CREDITI COMMERCIALI</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b><u>DESCRIZIONE</u></b>                | Il servizio si risolve nella comunicazione dei dati sui pagamenti ad apposita piattaforma/software telematico gestita dal Ministero dell'Economia e delle Finanze                                                                                                                                                                                                                     |
| <b><u>UTENZA</u></b>                     | <b><u>utenza esterna</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b><u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u></b>    | <b><u>d'ufficio</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b><u>UNITA' ORGANIZZATIVA</u></b>       | Direzione di Ragioneria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b><u>RESPONSABILE</u></b>               | Direttore di Ragioneria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>             | Direzione di Ragioneria – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br>mail: <a href="mailto:dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it">dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento: lun – ven dalle ore 09:00 alle ore |



|                                    |                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | 12:00                                                                                                                                                                                                                            |
| <b><u>MODALITA' DI RECLAMO</u></b> | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it">dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a> |
| <b><u>LINK UTILI</u></b>           | <a href="https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/gestione-pagamenti/">https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/gestione-pagamenti/</a>                                            |

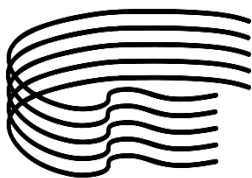
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI                                                                                                                                                                    | UNITA' DI MISURA/FORMATO                                        | TARGET                                                                                    |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACCESSIBILITA'</b>     | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello)                                                                                  | n. di giorni lavorativi<br>n. di canali                         | <b>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana almeno 2 canali</b> |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>      | tempo massimo di erogazione del servizio <u>entro trenta giorni dal perfezionarsi del pagamento</u>                                                                           | n. di giorni lavorativi                                         | <b><u>20 giorni</u></b>                                                                   |
| <b>TRASPARENZA</b>        | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | n. di informazioni                                              | <b><u>almeno 2</u></b>                                                                    |
| <b>EFFICACIA</b>          | conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute                                                                                                     | <u>% di dati comunicati o al totale di pagamenti effettuati</u> | <b><u>100%</u></b>                                                                        |

|                         |                                  |
|-------------------------|----------------------------------|
| <b>AREA DI SERVIZIO</b> | <b><u>GESTIONE CONTABILE</u></b> |
|-------------------------|----------------------------------|

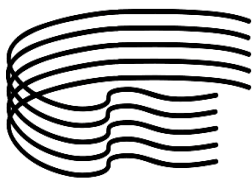


| <b><u>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</u></b> | <b><u>VERSAMENTO IMPOSTE, TASSE E CONTRIBUTI</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>DESCRIZIONE</u></b>                | Il servizio è strumentale al versamento di imposte, tasse e contributi per come prescritto <i>ex lege</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b><u>UTENZA</u></b>                     | <b><u>utenza esterna</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b><u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u></b>    | <b><u>d'ufficio</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b><u>UNITA' ORGANIZZATIVA</u></b>       | Direzione di Ragioneria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b><u>RESPONSABILE</u></b>               | Direttore di Ragioneria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>             | Direzione di Ragioneria – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br>mail: <a href="mailto:dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it">dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento: lun – ven dalle ore 09:00 alle ore 12:00 |
| <b><u>MODALITA' DI RECLAMO</u></b>       | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it">dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a>                                                                                                                                                            |
| <b><u>LINK UTILI</u></b>                 | <b><u><a href="https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/gestione-pagamenti/">https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/gestione-pagamenti/</a></u></b>                                                                                                                                                                                         |

| <b><u>DIMENSIONI DELLA QUALITA'</u></b> | <b><u>INDICATORI</u></b>                                                                      | <b><u>UNITA' DI MISURA/FORMATO</u></b>  | <b><u>TARGET</u></b>                                                                  |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>            | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello)  | n. di giorni lavorativi<br>n. di canali | n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana<br>almeno 2 canali |
| <b><u>TEMPESTIVITA'</u></b>             | tempo massimo di erogazione del servizio entro trenta giorni dal perfezionarsi della scadenza | n. di giorni lavorativi                 | <b><u>10 giorni</u></b>                                                               |
| <b><u>TRASPARENZA</u></b>               | modalità di diffusione                                                                        | n. di informazioni                      | <b><u>almeno 2</u></b>                                                                |

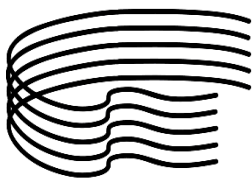


|                         |                                                                                                                                                        |                                                                     |                     |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------|
|                         | delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) |                                                                     |                     |
| <b><u>EFFICACIA</u></b> | conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute                                                                              | <u>100 % di dati comunicati o al totale di pagamenti effettuati</u> | <b><u>100 %</u></b> |



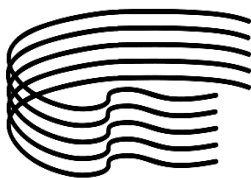
*Area di servizio: produzione artistica*

| <b><u>AREA DI SERVIZIO</u></b>        | <b><u>PRODUZIONE ARTISTICA</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>DENOMINAZIONE</u></b>           | <b><u>PREDISPOSIZIONE CONTRATTI AL PERSONALE ESTERNO (PER DOCENZA ACCADEMICA)</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b><u>DESCRIZIONE</u></b>             | Il servizio sottende le seguenti fasi: approvazione da parte del Consiglio Accademico e del Consiglio di Amministrazione del fabbisogno orario per disciplina didattica da assegnare a figure esterne, verifica delle disponibilità di risorse interne, attivazione delle procedure di selezione dell'esperto esterno (in ipotesi di indisponibilità di risorse interne), predisposizione della graduatoria, redazione del provvedimento di individuazione e successiva accettazione delle ore di insegnamento proposte, elaborazione registro firme, acquisizione dichiarazioni propedeutiche alla sottoscrizione del contratto (dichiarazione Irpef, dichiarazione assenza conflitto d'interessi, dichiarazione assenza cause di incompatibilità e pantuoflage e dichiarazione altri incarichi). Predisposizione attestazione del Direttore assenza conflitto di interessi e predisposizione provvedimento di spesa che impegna il compenso sul cap. di pertinenza. Stesura contratto, all'esito dell'attività redazione attestazione effettivo svolgimento delle ore assegnate. |
| <b><u>UTENZA</u></b>                  | <b><u>utenza esterna</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b><u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u></b> | <b><u>d'ufficio</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b><u>UNITA' ORGANIZZATIVA</u></b>    | Ufficio Produzione Artistica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b><u>RESPONSABILE</u></b>            | <u>funzionario preposto</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>          | Ufficio di Produzione Artistica – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br>mail:<br><a href="mailto:produzione.milordo@amministrazione.conservatoriocosenza.it">produzione.milordo@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:produzioneartistica@pec.conservatoriocosenza.it">produzioneartistica@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento: lun – ven dalle ore 09:00 alle ore 12:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



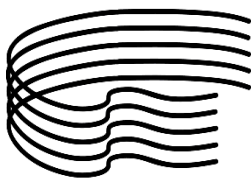
|                                    |                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>MODALITA' DI RECLAMO</u></b> | (i reclami sono gestiti alternativamente dall'Ufficio Produzione e/o Personale in base a quanto stabilito nel bando di selezione)                                                                           |
| <b><u>LINK UTILI</u></b>           | <b><u><a href="https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/incarichi-e-consulenze/">https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/incarichi-e-consulenze/</a></u></b> |

| <b><u>DIMENSIONI DELLA QUALITA'</u></b> | <b><u>INDICATORI</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b><u>UNITA' DI MISURA/FORMATO</u></b>  | <b><u>TARGET</u></b>                                                                      |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>            | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello)                                                                                                                                                                                                                  | n. di giorni lavorativi<br>n. di canali | <b>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana almeno 2 canali</b> |
| <b><u>TEMPESTIVITA'</u></b>             | tempo massimo di erogazione del servizio<br><u>rispetto all'acquisizione al Protocollo Istituzionale della documentazione necessaria</u><br>(dichiarazione Irpef, dichiarazione assenza conflitto d'interessi, dichiarazione assenza cause di incompatibilità e pantuoflage e dichiarazione altri incarichi). | n. di giorni lavorativi                 | <b><u>20 giorni</u></b>                                                                   |
| <b><u>TRASPARENZA</u></b>               | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del                                                                                                                                                                                                                                     | <b><u>n. di informazioni</u></b>        | <b>almeno 2</b>                                                                           |



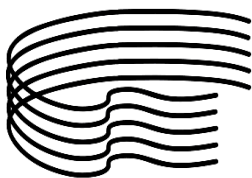
|                         |                                                                                                     |                                                                                                    |                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|                         | servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) |                                                                                                    |                     |
| <b><u>EFFICACIA</u></b> | conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute                           | <u>100 % di contratti stipulati rispetto al totale di individuazioni e/o accettazione ricevute</u> | <b><u>100 %</u></b> |

| <b><u>AREA DI SERVIZIO</u></b>        | <b><u>PRODUZIONE ARTISTICA</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>DENOMINAZIONE</u></b>           | <b><u>PREDISPOSIZIONE LETTERA DI INCARICO A DOCENTI INTERNI</u></b>                                                                                                                                                                                                                            |
| <b><u>DESCRIZIONE</u></b>             | Il servizio sottende le seguenti fasi: approvazione da parte del Consiglio Accademico e del Consiglio di Amministrazione del progetto presentato, predisposizione del provvedimento di individuazione del docente interno, attestazione di positivo svolgimento dell'attività conferita.       |
| <b><u>UTENZA</u></b>                  | <b><u>utenza interna</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b><u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u></b> | <b><u>d'ufficio</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b><u>UNITA' ORGANIZZATIVA</u></b>    | Ufficio Produzione Artistica                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b><u>RESPONSABILE</u></b>            | <u>funzionario preposto</u>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>          | Ufficio di Produzione Artistica – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br>mail: orario di ricevimento: lun – ven dalle ore 09:00 alle ore 12:00                                                                                                         |
| <b><u>MODALITA' DI RECLAMO</u></b>    | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:produzione.milordo@amministrazione.conservatoriocosenza.it">produzione.milordo@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:produzioneartistica@pec.conservatoriocosenza.it">produzioneartistica@pec.conservatoriocosenza.it</a> |
| <b><u>LINK UTILI</u></b>              | <b><u><a href="https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/incarichi-e-consulenze/">https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/incarichi-e-consulenze/</a></u></b>                                                                                    |



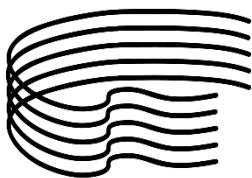
| <b><u>DIMENSIONI DELLA QUALITA'</u></b> | <b><u>INDICATORI</u></b>                                                                                                                                                      | <b><u>UNITA' DI MISURA/FORMATO</u></b>                                                                             | <b><u>TARGET</u></b>                                                                      |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>            | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello)                                                                                  | n. di giorni lavorativi<br>n. di canali                                                                            | <b>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana almeno 2 canali</b> |
| <b><u>TEMPESTIVITA'</u></b>             | tempo massimo di erogazione del servizio rispetto al momento di predisposizione del provvedimento di individuazione                                                           | n. di giorni lavorativi                                                                                            | <b><u>10 giorni</u></b>                                                                   |
| <b><u>TRASPARENZA</u></b>               | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | <u>n. di informazioni</u>                                                                                          | <u>n. di giorni lavorativi</u>                                                            |
| <b><u>EFFICACIA</u></b>                 | conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute                                                                                                     | <u>100 % di lettere di invito a docenti interni rispetto al totale di individuazioni e/o accettazione ricevute</u> | <b><u>100 %</u></b>                                                                       |

| <b><u>AREA DI SERVIZIO</u></b> | <b><u>PRODUZIONE ARTISTICA</u></b>                    |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b><u>DENOMINAZIONE</u></b>    | <b><u>APERTURA ANAGRAFE DELLE PRESTAZIONI SUL</u></b> |

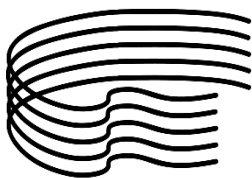


|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | <b><u>SITO INTERNET " PERLAPA" PER GLI INCARICHI A DOCENTI INTERNI E PER I CONTRATTI A DOCENTI ESTERNI</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b><u>DESCRIZIONE</u></b>             | Il servizio riguarda le comunicazioni obbligatorie relative agli incarichi per il personale interno ed esterno da comunicare accedendo al portale ufficiale gestito dal Dipartimento della Funzione Pubblica                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b><u>UTENZA</u></b>                  | <b><u>utenza interna</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b><u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u></b> | <b><u>d'ufficio</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b><u>UNITA' ORGANIZZATIVA</u></b>    | Ufficio Produzione Artistica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b><u>RESPONSABILE</u></b>            | funzionario preposto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>          | Ufficio di Produzione Artistica – Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br>mail:<br><a href="mailto:produzione.milordo@amministrazione.conservatoriocosenza.it">produzione.milordo@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:produzioneartistica@pec.conservatoriocosenza.it">produzioneartistica@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento: lun – ven dalle ore 09:00 alle ore 12:00 |
| <b><u>MODALITA' DI RECLAMO</u></b>    | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:produzione.milordo@amministrazione.conservatoriocosenza.it">produzione.milordo@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:produzioneartistica@pec.conservatoriocosenza.it">produzioneartistica@pec.conservatoriocosenza.it</a>                                                                                                                                                                       |
| <b><u>LINK UTILI</u></b>              | <b><u><a href="https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/incarichi-e-consulenze">https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/incarichi-e-consulenze</a></u></b>                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                          |                          |                         |                      |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| <b><u>DIMENSIONI</u></b> | <b><u>INDICATORI</u></b> | <b><u>UNITA' DI</u></b> | <b><u>TARGET</u></b> |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|



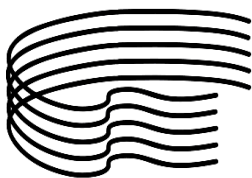
| <u>DELLA QUALITA'</u> |                                                                                                                                                                               | <u>MISURA/FORMATO</u>                                                   |                                                                                           |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>ACCESSIBILITA'</u> | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello)                                                                                  | n. di giorni lavorativi<br>n. di canali                                 | <b>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana almeno 2 canali</b> |
| <u>TEMPESTIVITA'</u>  | tempo massimo di erogazione del servizio entro trenta giorni dal perfezionarsi del conferimento dell'incarico                                                                 | n. di giorni lavorativi                                                 | <b><u>20 giorni</u></b>                                                                   |
| <u>TRASPARENZA</u>    | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | <u>n. di informazioni</u>                                               | <u>n. di giorni lavorativi</u>                                                            |
| <u>EFFICACIA</u>      | conformità del servizio erogato rispetto al numero di pratiche                                                                                                                | <u>100 % di comunicazioni effettuate rispetto al totale di pratiche</u> | <b><u>100 %</u></b>                                                                       |



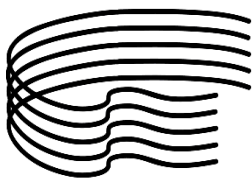
*Area di servizio: biblioteca*

| <b><u>AREA DI SERVIZIO</u></b>           | <b><u>BIBLIOTECA</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</u></b> | <b><u>PRESTITO DOCUMENTI</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b><u>DESCRIZIONE</u></b>                | Il servizio, gratuito, permette di prendere in prestito libri e materiali della biblioteca per un periodo di tempo limitato                                                                                                                                                                                         |
| <b><u>UTENZA</u></b>                     | <b><u>utenza interna</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b><u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u></b>    | <b><u>previa richiesta</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b><u>UNITA' ORGANIZZATIVA</u></b>       | Ufficio Biblioteca                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b><u>RESPONSABILE</u></b>               | funzionario preposto                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>             | Ufficio Biblioteca – Convento di Santa Maria delle Grazie – Via Portapiana snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 709024<br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>lunedì-venerdì ore 9.00/13.00; ore 14.00/19.00<br>Sabato ore 08.00/14.00 (ogni quindici giorni) |
| <b><u>MODALITA' DI RECLAMO</u></b>       | pec indirizzata a: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a>                                                                                                                                                                                                             |
| <b><u>LINK UTILI</u></b>                 | <b><u><a href="https://www.conservatoriocosenza.it/biblioteca/orari-e-servizi/">https://www.conservatoriocosenza.it/biblioteca/orari-e-servizi/</a></u></b>                                                                                                                                                         |

| <b><u>DIMENSIONI DELLA QUALITA'</u></b> | <b><u>INDICATORI</u></b>                                                                     | <b><u>UNITA' DI MISURA/FORMATO</u></b>  | <b><u>TARGET</u></b>                                                                      |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>            | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello) | n. di giorni lavorativi<br>n. di canali | <b>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana almeno 2 canali</b> |
| <b><u>TEMPESTIVITA'</u></b>             | tempo massimo di erogazione del servizio rispetto alla data della                            | n._di giorni lavorativi                 | <b>10 giorni</b>                                                                          |

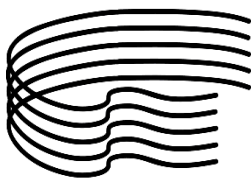


|                           |                                                                                                                                                                               |                                                                         |                 |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b><u>TRASPARENZA</u></b> | richiesta                                                                                                                                                                     |                                                                         |                 |
|                           | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | <u>n. di informazioni</u>                                               | <b>almeno 2</b> |
| <b><u>EFFICACIA</u></b>   | conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute                                                                                                     | <u>100 % di comunicazioni effettuate rispetto al totale di pratiche</u> | <b>100 %</b>    |
|                           |                                                                                                                                                                               |                                                                         |                 |



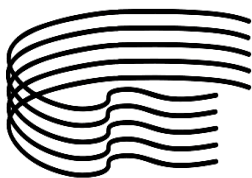
*Area di servizio: trasparenza e comunicazione*

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>AREA DI SERVIZIO</u></b>           | <b><u>TRASPARENZA E COMUNICAZIONE</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b><u>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</u></b> | <b><u>PUBBLICAZIONE E DOCUMENTI</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b><u>DESCRIZIONE</u></b>                | Il servizio assicura l'implementazione, l'aggiornamento, la chiarezza e la completezza delle pagine web della sezione "Amministrazione Trasparente" in omaggio alle previsioni normative e agli standard/schemi redazionali previsti ( c.d. formato aperto).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b><u>UTENZA</u></b>                     | <b><u>utenza esterna/interna</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b><u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u></b>    | <b><u>d'ufficio</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b><u>UNITA' ORGANIZZATIVA</u></b>       | <b><u>ogni singola unità organizzativa/ufficio per area di competenza</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b><u>RESPONSABILE</u></b>               | <b><u>funzionari/EQ preposti ad ogni ufficio</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>             | Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br><a href="mailto:direttoreamministrativo.amministrazione@conservatoriocosenza.it">direttoreamministrativo.amministrazione@conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it">dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:mobrici.didattica@amministrazione.conservatoriocosenza.it">mobrici.didattica@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it">uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:arnoni.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it">arnoni.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:timpano.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it">timpano.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:performance.fortino@amministrazione.conservatoriocosenza.it">performance.fortino@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:milordo.produzione@amministrazione.conservatoriocosenza.it">milordo.produzione@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento: lun – ven dalle ore 09:00 alle ore 12:00<br>per il funzionario alla Didattica anche mercoledì pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 16:00. |
| <b><u>MODALITA' DI RECLAMO</u></b>       | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:direttoreamministrativo.amministrazione@conservatoriocosenza.it">direttoreamministrativo.amministrazione@conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it">dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:mobrici.didattica@amministrazione.conservatoriocosenza.it">mobrici.didattica@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



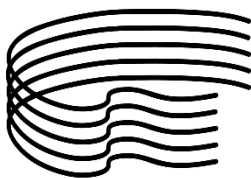
|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <a href="mailto:uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it">uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:arnoni.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it">arnoni.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:timpano.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it">timpano.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:performance.fortino@amministrazione.conservatoriocosenza.it">performance.fortino@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:milordo.produzione@amministrazione.conservatoriocosenza.it">milordo.produzione@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a> |
| <b><u>LINK UTILI</u></b> | <b><u><a href="https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/">https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/</a></u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI                                                                                                          | UNITA' DI MISURA/FORMATO                | TARGET                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACCESSIBILITA'</b>     | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello)                        | n. di giorni lavorativi<br>n. di canali | <b><u>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana</u></b>                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>      | tempo massimo di erogazione del servizio <u>rispetto al momento in cui si perfeziona l'obbligo di pubblicazione</u> | n. di giorni lavorativi                 | per gli obblighi di pubblicazione/aggiornamento per i quali è previsto il carattere della "tempestività", l'unità di misura si individua entro 24 h dalla formazione del documento, informazione, dato;<br>per gli obblighi di pubblicazione/aggiornamento per i quali è previsto il termine " trimestrale" entro |

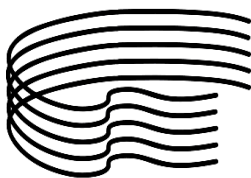


|                    |                                                                                                                                                                               |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                                                                                                                                                               |                                                                                   | due mesi;<br>per gli obblighi di pubblicazione/aggiornamento per i quali è previsto il termine semestrale, entro almeno 5 mesi; per gli obblighi di pubblicazione/aggiornamento per i quali è previsto il termine annuale, almeno entro 8 mesi; |
| <b>TRASPARENZA</b> | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | <u>n. di informazioni</u>                                                         | almeno 2                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>EFFICACIA</b>   | <u>% di procedure di pubblicazione perfezionati rispetto alle pratiche totali</u>                                                                                             | <u>% di procedure di pubblicazione perfezionati rispetto alle pratiche totali</u> | <b><u>100%</u></b>                                                                                                                                                                                                                              |

|                                |                                           |
|--------------------------------|-------------------------------------------|
| <b><u>AREA DI SERVIZIO</u></b> | <b><u>TRASPARENZA E COMUNICAZIONE</u></b> |
|--------------------------------|-------------------------------------------|

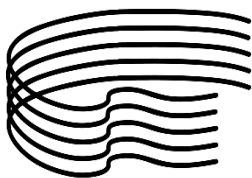


| <b><u>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</u></b> | <b><u>ACCESSO CIVICO SEMPLICE</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>DESCRIZIONE</u></b>                | Il servizio riguarda l'esercizio del diritto di accesso civico consistente nel diritto di chiunque di richiedere a una P.A. documenti, informazioni o dati la cui pubblicazione sia stata omessa ( art.5, comma 1, Dlgs n. 33/2013).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b><u>UTENZA</u></b>                     | <b><u>utenza esterna</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b><u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u></b>    | <b><u>previa istanza di parte</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b><u>UNITA' ORGANIZZATIVA</u></b>       | <b><u>ogni singola unità organizzativa/ufficio per area di competenza</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b><u>RESPONSABILE</u></b>               | funzionari/EQ preposti ad ogni ufficio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>             | Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br><a href="mailto:direttoreamministrativo.amministrazione@conservatoriocosenza.it">direttoreamministrativo.amministrazione@conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it">dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:mobrici.didattica@amministrazione.conservatoriocosenza.it">mobrici.didattica@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it">uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:arnoni.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it">arnoni.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:timpano.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it">timpano.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:performance.fortino@amministrazione.conservatoriocosenza.it">performance.fortino@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:milordo.produzione@amministrazione.conservatoriocosenza.it">milordo.produzione@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento: lun – ven dalle ore 09:00 alle ore 12:00 |
| <b><u>MODALITA' DI RECLAMO</u></b>       | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:direttoreamministrativo.amministrazione@conservatoriocosenza.it">direttoreamministrativo.amministrazione@conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it">dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:mobrici.didattica@amministrazione.conservatoriocosenza.it">mobrici.didattica@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it">uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:arnoni.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it">arnoni.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:timpano.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it">timpano.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:performance.fortino@amministrazione.conservatoriocosenza.it">performance.fortino@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:milordo.produzione@amministrazione.conservatoriocosenza.it">milordo.produzione@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a>                                                                                                                                                                                                                         |

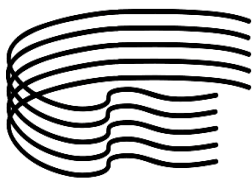


|                          |                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a>                                                                                                                                   |
| <b><u>LINK UTILI</u></b> | <b><u><a href="https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-accesso-civico/">https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-accesso-civico/</a></u></b> |

| DIMENSIONE DELLA QUALITA' | INDICATORI                                                                                                                                                                    | UNITA' DI MISURA/FORMATO                                                          | TARGET                                                                                    |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACCESSIBILITA'</b>     | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello)                                                                                  | n. di giorni lavorativi<br>n. di canali                                           | <b><u>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana almeno 2</u></b> |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>      | tempo massimo di erogazione del servizio<br><u>rispetto alla data di ricevimento dell'istanza di accesso civico semplice</u>                                                  | n. di giorni lavorativi                                                           | <b><u>20 giorni</u></b>                                                                   |
| <b>TRASPARENZA</b>        | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | <u>n. di informazioni</u>                                                         | <b>almeno 2</b>                                                                           |
| <b>EFFICACIA</b>          | <u>% di procedure di pubblicazione perfezionati rispetto alle pratiche totali</u>                                                                                             | <u>% di procedure di pubblicazione perfezionati rispetto alle pratiche totali</u> | <b><u>100%</u></b>                                                                        |



|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>AREA DI SERVIZIO</u></b>           | <b><u>TRASPARENZA E COMUNICAZIONE</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b><u>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</u></b> | <b><u>ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b><u>DESCRIZIONE</u></b>                | L'accesso civico generalizzato corrisponde al diritto di chiunque di richiedere dati, documenti e informazioni detenuti dalle pubbliche amministrazioni, anche se non vi è un obbligo di pubblicazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b><u>UTENZA</u></b>                     | <b><u>utenza esterna</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b><u>MODALITA' DI EROGAZIONE</u></b>    | <b><u>previa istanza di parte</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b><u>UNITA' ORGANIZZATIVA</u></b>       | <b><u>ogni singola unità organizzativa/ufficio per area di competenza</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b><u>RESPONSABILE</u></b>               | funzionari/EQ preposti ad ogni ufficio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b><u>ACCESSIBILITA'</u></b>             | Casa della Musica – Piazza Amendola snc, 87100 COSENZA<br>TEL: 0984 – 26545<br><a href="mailto:direttoreamministrativo.amministrazione@conservatoriocosenza.it">direttoreamministrativo.amministrazione@conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it">dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:mobrici.didattica@amministrazione.conservatoriocosenza.it">mobrici.didattica@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it">uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:arnoni.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it">arnoni.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:timpano.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it">timpano.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:performance.fortino@amministrazione.conservatoriocosenza.it">performance.fortino@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:milordo.produzione@amministrazione.conservatoriocosenza.it">milordo.produzione@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br>pec: <a href="mailto:cmc@pec.conservatoriocosenza.it">cmc@pec.conservatoriocosenza.it</a><br>orario di ricevimento: lun – ven dalle ore 09:00 alle ore 12:00 |
| <b><u>MODALITA' DI RECLAMO</u></b>       | mail indirizzata a:<br><a href="mailto:direttoreamministrativo.amministrazione@conservatoriocosenza.it">direttoreamministrativo.amministrazione@conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it">dur@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:mobrici.didattica@amministrazione.conservatoriocosenza.it">mobrici.didattica@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it">uri.gonzalez@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.conti@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:arnoni.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it">arnoni.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:timpano.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it">timpano.personale@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a><br><a href="mailto:acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it">acquisti.perri@amministrazione.conservatoriocosenza.it</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



|                          |                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>LINK UTILI</u></b> | <b><u><a href="https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-accesso-civico/">https://www.conservatoriocosenza.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-accesso-civico/</a></u></b> |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| <b>DIMENSIONE DELLA QUALITA'</b> | <b>INDICATORI</b>                                                                                                                                                             | <b>UNITA' DI MISURA/FORMATO</b>                                                   | <b>TARGET</b>                                                                             |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACCESSIBILITA'</b>            | giorni e orari di apertura al pubblico<br>canali di comunicazione (tel, pec, web, sportello)                                                                                  | n. di giorni lavorativi<br>n. di canali                                           | <b><u>n.5 giorni di apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana almeno 2</u></b> |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>             | tempo massimo di erogazione del servizio<br><u>rispetto alla data di ricevimento dell'istanza di accesso civico generalizzato</u>                                             | n. di giorni lavorativi                                                           | <b><u>20 giorni</u></b>                                                                   |
| <b>TRASPARENZA</b>               | modalità di diffusione delle informazioni (principali caratteristiche del servizio, responsabile, procedura di contatto, tipologia di utenza, modulistica, tempi di risposta) | <u>n. di informazioni</u>                                                         | <b>almeno 2</b>                                                                           |
| <b>EFFICACIA</b>                 | <u>% di procedure di pubblicazione perfezionati rispetto alle pratiche totali</u>                                                                                             | <u>% di procedure di pubblicazione perfezionati rispetto alle pratiche totali</u> | <b><u>100%</u></b>                                                                        |