

**AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI**

**DECADENZA DAGLI STUDI  
RINUNCIA AGLI STUDI  
INTERRUZIONE DEGLI STUDI  
SOSPENSIONE DEGLI STUDI**

**Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il Servizio prevede la predisposizione del modulo da compilare a cura dell'interessato con l'indicazione dei relativi documenti occorrenti da allegare allo stesso. L'Ufficio riceve e controlla l'istanza dell'interessato, la relativa posizione amministrativa, la documentazione allegata e procede, espletati i dovuti riscontri, all'aggiornamento della posizione dell'Utente, curando l'inserimento dei dati nel Data Base di Segreteria Studenti e/o nei documenti di archiviazione.

**Modalità di erogazione**

Le informazioni relative al servizio sono riportate annualmente sulla Guida amministrativa dello studente; sul sito di Ateneo [www.unite.it](http://www.unite.it) nella sezione Segreteria Studenti. Le informazioni possono essere richieste via mail, pec.

Le istanze possono essere presentate mediante raccomandata, posta ordinaria, allo sportello della Segreteria Studenti.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio**

Studenti iscritti ai Corsi di Laurea/Laurea Magistrale/ Specialistica/V.O. (Rinuncia, interruzione, sospensione)

Studenti iscritti ai Corsi di studio del "Vecchio Ordinamento" (Decadenza dagli studi)

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

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'					
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI					
Servizio: Decadenza dagli studi; Rinuncia agli studi; Interruzione studi; Sospensione degli studi					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI		DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità fisica in termini temporali	Accesso allo sportello della Segreteria Studenti	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico / numero totale giornate lavorative	5/5 negli orari di apertura al pubblico
				Numero giornate lavorative con apertura pomeridiana al pubblico / numero totale giornate lavorative	2/5 apertura pomeridiana
		Accessibilità fisica in termini spaziali (facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio)	Proporzionalità tra il servizio offerto e il bacino di riferimento	Numero di sportelli aperti al pubblico	2
			Operatori dedicati al servizio	Numero di operatori dedicati al servizio / numero di operatori totali assegnati all'ufficio - %	1/12 (un operatore sede centrale e uno per ciascuna sede distaccata)



STANDARD DI QUALITA'					
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI					
Servizio: Decadenza dagli studi; Rinuncia agli studi; Interruzione studi; Sospensione degli studi					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI		DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
		Accessibilità fisica	Reclami relativi all'accessibilità fisica	Numero reclami (fondati) relativi all'accessibilità fisica / numero totale richieste ricevute - %	2%
	Accessibilità multicanale		Disponibilità del servizio tramite posta	Numero di richieste (ricevute tramite posta) evase / numero totale di richieste ricevute tramite posta - %	100%
Accessibilità	Accessibilità multicanale		Disponibilità del servizio tramite posta	Numero reclami (fondati) per servizio multicanale / numero totale richieste ricevute - %	2%
Continuità	Continuità nell'erogazione del servizio		Percentuale del tempo lavorativo complessivo in cui è possibile usufruire del servizio	Numero ore (...) di fornitura del servizio tramite sportello /	100%
Tempestività	Tempestività		Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'erogazione del servizio 30gg	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 30gg / numero totale richieste ricevute - %	99%
			Reclami relativi alla tempestività	Numero reclami (fondati) relativi alla tempestività / numero totale richieste ricevute - %	2%
Trasparenza	Responsabile		Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio (nominativo della persona responsabile dell'ufficio che si occupa dell'erogazione del servizio)	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
				Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 gg
	Referente		Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il referente del servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
				Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 gg
	Procedure di contatto		Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
				Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 gg
	Orari di apertura al pubblico		Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti gli orari di apertura al pubblico	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
				Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	3 giorni
	Modalità di fruizione del servizio		Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di fruizione del servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
				Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	3 giorni
	Tempistica		Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la tempistica programmata	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
				Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	3 giorni

STANDARD DI QUALITA'					
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI					
Servizio: Decadenza dagli studi; Rinuncia agli studi; Interruzione studi; Sospensione degli studi					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO	
	Modulistica	Pubblicazione sul sito web della modulistica relativa al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante	
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica della modulistica)	3 giorni	
	Adempimenti previsti a carico dell'utente - Elenco atti e documenti da presentare per ogni procedimento a iniziativa di parte	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti gli adempimenti previsti a carico dell'utente	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante	
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	3 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante	
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	3 giorni	
	Normativa	Pubblicazione sul sito web della normativa relativa al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante	
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	3 giorni	
	Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla regolarità della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute - %	2%
		Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla pertinenza della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute - %	2%
Compiutezza		Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi all'esautività della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute - %	2%	