

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI

**ESAME DI LAUREA
RILASCIO DIPLOMA DI LAUREA**

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il Servizio prevede la predisposizione della modulistica occorrente inerente la domanda di laurea. In particolare, vengono predisposti i moduli riguardanti la domanda di ammissione all'Esame di Laurea ed il modulo di assegnazione titolo tesi da far sottoscrivere al Relatore. Si provvede alla relativa pubblicazione sul sito web di Ateneo.

L'Ufficio riceve e controlla le richieste, nonché la documentazione allegata, e procede agli ulteriori adempimenti e controlli ai fini dell'ammissione all'Esame di Laurea.

Si procede, quindi, alla stampa del verbale di laurea con la carriera del laureando da inviare alle Commissioni di laurea.

Dalla sessione estiva di laurea a.a. 2017/2018 (mese di luglio 2017) il Diploma di laurea viene rilasciato immediatamente durante la seduta medesima.

Modalità di erogazione

Le informazioni relative al servizio sono riportate annualmente sul Regolamento studenti; sul sito di Ateneo www.unite.it nella sezione Segreteria Studenti. Le informazioni possono essere richieste via mail, pec.

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

Riguardo il rilascio del Diploma di Laurea vedere *supra*.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti/Laureati in questo Ateneo ai vari Corsi di Studio gestiti dalla Segreteria Studenti

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'					
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI					
Servizio: Esame di laurea, rilascio Diploma di laurea					
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	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 -	5/12
	Accessibilità fisica	Reclami relativi all'accessibilità fisica	Numero reclami (fondati) relativi all'accessibilità fisica / numero totale richieste ricevute - %	3%	



STANDARD DI QUALITA'				
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI				
Servizio: Esame di laurea, rilascio Diploma di laurea				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	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 disponibili di fornitura del servizio tramite sportello	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'erogazione del servizio *varia in base alla seduta di laurea	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / numero totale richieste ricevute - %	100%
		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: Esame di laurea, rilascio Diploma di laurea					
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%	