

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI

**IMMATRICOLAZIONE CORSI DI LAUREA
IMMATRICOLAZIONE CON ABBREVIAZIONE CARRIERA**

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il Servizio prevede la predisposizione, in collaborazione con l'Area ICT, della procedura on line da far seguire allo studente per l'immatricolazione. L'Ufficio controlla le istanze on line dei richiedenti, la documentazione allegata e procede, espletati i dovuti riscontri, all'attribuzione del numero di matricola. Nel caso di abbreviazione di carriera la domanda di immatricolazione on line, congiuntamente agli allegati riguardanti la carriera pregressa, viene inoltrata al competente Consiglio di Facoltà per l'eventuale riconoscimento dei CFU tramite deliberazione. In via ordinaria, dopo la ricezione della delibera, si procede all'immatricolazione.

Modalità di erogazione

Le informazioni relative al servizio sono riportate annualmente sul Regolamento studenti; sul sito di Ateneo www.unite.it. Sezione Segreteria Studenti. Le informazioni possono essere richieste via mail, pec. Le istanze vengono acquisite tramite la procedura on line.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

In caso di immatricolazione ai Corsi di Studio di primo livello, gli utenti devono essere in possesso almeno del Diploma di scuola superiore di II grado o titolo equipollente conseguito all'estero;

In caso di immatricolazione ai Corsi di Laurea magistrale, gli utenti devono possedere i previsti requisiti di ammissione e, ordinariamente, almeno un Corso di studio di primo livello o titolo straniero comparabile. Nell'immatricolazione con abbreviazione di carriera l'Utente deve essere in possesso oltre che del titolo richiesto per l'accesso anche di una carriera pregressa o comunque di CFU acquisiti in precedenza da sottoporre a delibera del Consiglio di Facoltà per eventuale riconoscimento e relativa abbreviazione di corso.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'					
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI					
Servizio: Immatricolazione Corsi di laurea; Immatricolazione con abbreviazione di carriera					
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	Proporzionalità tra il servizio offerto e il bacino di riferimento	Numero di sportelli aperti al pubblico	2



STANDARD DI QUALITA'					
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI					
Servizio: Immatricolazione Corsi di laurea; Immatricolazione con abbreviazione di carriera					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI		DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
		spaziali (facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio)	Operatori dedicati al servizio	Numero di operatori dedicati al servizio / numero di operatori totali assegnati all'ufficio	Immatricolazione: A turno fra gli operatori Con Abbreviazione: uno per Facoltà
		Accessibilità fisica	Reclami relativi all'accessibilità fisica	Numero reclami (fondati) relativi all'accessibilità fisica / numero totale richieste ricevute - %	3%
	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 - %	3%	
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 - %	- 100% immatricolazioni on line *95% Si fa riferimento alle richieste da inviare a delibera del Consiglio di facoltà	
		Reclami relativi alla tempestività	Numero reclami (fondati) relativi alla tempestività / numero totale richieste ricevute - %	3%	
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	

STANDARD DI QUALITA'				
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI				
Servizio: Immatricolazione Corsi di laurea; Immatricolazione con abbreviazione di carriera				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	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
	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 - %	3%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla pertinenza della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute - %	3%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi all'esautività della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute - %	3%