

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI

RILASCIO CERTIFICATI

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il Servizio prevede la predisposizione della modulistica occorrente. In particolare, viene predisposto il modulo di richiesta certificazione da cui si evincono le varie tipologie di certificati che possono essere rilasciati. Viene pubblicato sul sito di Ateneo il modulo congiuntamente alle relative indicazioni per il rilascio e all'indicazione della documentazione necessaria. L'Ufficio riceve e controlla le richieste, nonché la documentazione allegata e procede, espletati i dovuti riscontri, all'eventuale rilascio del certificato.

Modalità di erogazione

Le informazioni relative al servizio sono riportate 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

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti scritti (compresi decaduti e rinunciatari) e laureati in questo Ateneo.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'					
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI					
Servizio: Rilascio certificati					
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	1/12 o a turnazione allo sportello
	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%	



STANDARD DI QUALITÀ				
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI				
Servizio: Rilascio certificati				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
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 - %	98%
		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
	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	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante	

STANDARD DI QUALITA'				
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / SEGRETERIA STUDENTI				
Servizio: Rilascio certificati				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	atti e documenti da presentare per ogni procedimento a iniziativa di parte	riguardanti gli adempimenti previsti a carico dell'utente	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 - %
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'esaustività della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute - %	2%