



Standard di qualità

SEGRETERIA STUDENTI ESAME DI LAUREA

Principali caratteristiche del Servizio erogato

Il servizio, che comporta il controllo dell'intera carriera universitaria (immatricolazione, eventuali passaggi, riconoscimenti o trasferimenti in ingresso con relative delibere di riconoscimento, tasse, esami sostenuti) e della documentazione esibita, consente allo studente di sostenere l'esame di Laurea per il conseguimento del titolo finale.

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato tramite sportello della Segreteria Studenti/ posta.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti che devono sostenere l'esame di Laurea.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello della Segreteria Studenti	Numero giornate lavorative con apertura dello sportello / Numero totale delle giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Documentazione necessaria per l'ammissione all'esame di Laurea inviata per posta	Numero di richieste evase / Numero totale di istanze con allegata documentazione necessaria per l'ammissione all'esame di Laurea inviate per posta	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la domanda di Laurea e l'esame di Laurea (3 mesi)	Numero di pratiche concluse (con l'inserimento nell'elenco dei laureandi inviato alla Facoltà per l'espletamento dell'esame di Laurea) entro il termine previsto (salvo casi di irregolarità non sanabili nei termini previsti) / Numero totale di richieste	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni

Standard di qualità

	Tempistica	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni

Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di reclami relativi alla regolarità della prestazione erogata / Numero totale di istanze pervenute	1%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata / Numero totale di istanze pervenute	1%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di reclami relativi alla esaustività della prestazione erogata / Numero totale di istanze pervenute	1%