

STANDARD DI QUALITA'

Elenco dei servizi

N.	SERVIZI AL PUBBLICO EROGATI	STRUTTURA CHE EROGA IL SERVIZIO
1	Informazioni.	Servizio informazioni
2	Immatricolazione.	Servizio Segreteria studenti
3	Immatricolazione con abbreviazione di corso.	Servizio Segreteria studenti
4	Iscrizione anni successivi.	Servizio Segreteria studenti
5	Rimborso tasse universitarie.	Servizio Segreteria studenti
6	Iscrizione corsi singoli.	Servizio Segreteria studenti
7	Trasferimento in entrata.	Servizio Segreteria studenti
8	Trasferimento in uscita.	Servizio Segreteria studenti
9	Passaggio ad altro Corso di laurea.	Servizio Segreteria studenti
10	Registrazione esami.	Servizio Segreteria studenti
11	Rilascio certificati.	Servizio Segreteria studenti
12	Rinuncia agli studi.	Servizio Segreteria studenti
13	Sospensione degli studi.	Servizio Segreteria studenti
14	Interruzione degli studi.	Servizio Segreteria studenti
15	Esame di laurea.	Servizio Segreteria studenti
16	Collaborazioni studentesche.	Servizio affari generali studenti
17	Esami di Stato di abilitazione all'esercizio della professione di Dottore Commercialista ed Esperto Contabile, Medico Veterinario e Tecnologo Alimentare.	Servizio affari generali studenti
18	Iscrizione studenti stranieri.	Servizio affari generali studenti
19	Equipollenza titoli stranieri.	Servizio affari generali studenti
20	Iniziative culturali.	Servizio affari generali studenti
21	Fondo per il sostegno giovani.	Servizio affari generali studenti
22	Lauree honoris causa/Lauree alla memoria.	Servizio affari generali studenti
23	Richiesta stampa pergamene "G. D'Annunzio".	Servizio affari generali studenti
24	Sospensione degli studi.	Servizio affari generali studenti
25	Rimborso tasse universitarie.	Servizio affari generali studenti
26	Informazioni.	Management didattico di Facoltà
27	Stage e tirocini.	Management didattico di Facoltà (Scienze Politiche, Scienze della comunicazione, Veterinaria, Agraria)
28	Informazioni e avvisi.	Servizi degli Uffici di Presidenza di Facoltà
29	Calendarizzazione e pubblicazione orari lezioni.	Servizi degli Uffici di Presidenza di Facoltà
30	Calendarizzazione e pubblicazione orari esami di profitto.	Servizi degli Uffici di Presidenza di Facoltà
31	Calendarizzazione e pubblicazione sedute di laurea.	Servizi degli Uffici di Presidenza di Facoltà
32	Informazioni generali.	Servizi di Biblioteca
33	Reference.	Servizi di Biblioteca
34	Consultazione in sede.	Servizi di Biblioteca
35	Prestito locale.	Servizi di Biblioteca
36	Prestito interbibliotecario e document delivery.	Servizi di Biblioteca

STANDARD DI QUALITA'

37	Informazioni.	Servizio attività post-lauream
38	Ammissione al concorso di Dottorato di ricerca.	Servizio attività post-lauream
39	Immatricolazione a Dottorato di ricerca.	Servizio attività post-lauream
40	Iscrizione anni successivi Dottorato di ricerca.	Servizi di Dipartimento
41	Conseguimento titolo Dottorato di ricerca.	Servizio attività post-lauream
42	Rilascio certificati iscrizione primo anno Dottorato di ricerca e conseguimento titolo Dottorato di ricerca.	Servizio attività post-lauream
43	Rilascio certificati anni successivi e frequenza Dottorato di ricerca.	Servizi di Dipartimento
44	Ammissione Scuola di Specializzazione.	Servizio attività post-lauream
45	Immatricolazione a Scuola di Specializzazione.	Servizio attività post-lauream
46	Iscrizione anni successivi Scuola di Specializzazione.	Servizio attività post-lauream
47	Esame finale Scuola di Specializzazione.	Servizio attività post-lauream
48	Rilascio certificato Scuola di Specializzazione.	Servizio attività post-lauream
49	Ammissione Master I e II livello, Corsi di aggiornamento, perfezionamento e formazione professionale.	Servizio attività post-lauream
50	Iscrizione Master I e II livello, Corsi di aggiornamento, perfezionamento e formazione professionale.	Servizio attività post-lauream
51	Rilascio certificato Master I e II livello, Corsi di aggiornamento, perfezionamento e formazione professionale.	Servizio attività post-lauream
52	Orientamento in entrata – Accoglienza e informazione.	Servizio promozione, coordinamento e placement
53	Orientamento in entrata – Orientamento domiciliato presso le Scuole.	Servizio promozione, coordinamento e placement
54	Orientamento in entrata – Colloqui individuali e di gruppo.	Servizio promozione, coordinamento e placement
55	Orientamento in entrata – Manifestazione orientiamoci.	Servizio promozione, coordinamento e placement
56	Orientamento in entrata – Materiale promozionale di Ateneo.	Servizio promozione, coordinamento e placement
57	Orientamento in entrata – Visite personalizzate in Ateneo.	Servizio promozione, coordinamento e placement
58	Orientamento in uscita - Accoglienza e informazione.	Servizio promozione, coordinamento e placement
59	Orientamento in uscita - Colloquio individuale di orientamento.	Servizio promozione, coordinamento e placement
60	Orientamento in uscita – Formazione orientativa.	Servizio promozione, coordinamento e placement
61	Incrocio domanda / offerta di lavoro.	Servizio promozione, coordinamento e placement
62	Orientamento in uscita – Servizi di accompagnamento all'inserimento professionale.	Servizio promozione, coordinamento e placement
63	Rilascio autorizzazione a laureato frequentatore.	Servizi di Dipartimento
64	Rilascio certificato/attestato a laureato frequentatore.	Servizi di Dipartimento

STANDARD DI QUALITA'

65	Gestione appuntamenti Clinica Veterinaria.	Servizio del Dipartimento di Scienze Cliniche Veterinarie
66	Informazioni.	Servizio mobilità e relazioni internazionali
67	Rilascio certificati.	Servizio mobilità e relazioni internazionali
68	Rilascio numero di matricola studenti Erasmus incoming.	Servizio mobilità e relazioni internazionali
69	Programma LLP / Erasmus studio / placement.	Servizio mobilità e relazioni internazionali
70	Programma LLP / Erasmus mobilità docenti.	Servizio mobilità e relazioni internazionali
71	Stage e tirocini.	Servizio dell'Ufficio di Presidenza della Facoltà di Giurisprudenza.
72	Informazioni.	Servizio relazioni con il pubblico
73	Accesso ai documenti amministrativi.	Servizio relazioni con il pubblico
		Servizi degli Uffici di Presidenza di Facoltà
		Servizi di Dipartimento
74	Gestione reclami.	Servizio relazioni con il pubblico
75	Servizi ai diversamente abili.	Servizio relazioni con il pubblico
76	Richieste interessati ex art. 7 D. Lgs. 196/2003.	Servizio relazioni con il pubblico
77	Comunicazione web.	Servizio comunicazione di Ateneo
78	Community management.	Servizio comunicazione di Ateneo
79	Web marketing.	Servizio comunicazione di Ateneo
80	Alma Laurea.	Settori/Servizi referenti
81	Prenotazione esami on-line.	Servizio servizi di infrastrutture e-laborative ed applicative
82	Visualizzazione on-line dati carriera studenti.	Servizio servizi di infrastrutture e-laborative ed applicative
83	Visualizzazione e stampa autocertificazioni on-line.	Servizio servizi di infrastrutture e-laborative ed applicative
84	Assegnazione agli studenti di casella di posta elettronica istituzionale.	Servizio servizi di infrastrutture e-laborative ed applicative
85	Postazioni informatiche a disposizione degli studenti per l'accesso ai servizi web di Ateneo.	Servizio servizi di infrastrutture e-laborative ed applicative
86	Corsi di formazione per conseguimento patente ECDL.	Settore sistemi informatici e multimediali.
87	Servizio di connettività wi-fi per l'accesso ai servizi on-line di Ateneo ed internet.	Servizio servizi di infrastrutture di comunicazione intergrate
88	Richieste esterne elenchi laureati.	Servizio statistiche e valutazioni
89	Richieste esterne dati statistici.	Servizio statistiche e valutazioni
90	Conferimento borse di studio post-lauream.	Servizio gestione attività di ricerca, rendicontazione ed audit progetti
91	Rilascio certificati borse di studio post-lauream e assegni di ricerca.	Servizio gestione attività di ricerca, rendicontazione ed audit progetti
92	Commercializzazione brevetti.	Servizio gestione attività di ricerca, rendicontazione ed audit progetti
93	Progetti di trasferimento tecnologico.	Servizio gestione attività di ricerca, rendicontazione ed audit progetti
94	Spin-off.	Servizio gestione attività di ricerca, rendicontazione ed audit progetti
95	Protocollo.	Settore affari generali

STANDARD DI QUALITA'

	96	Utilizzo spazi universitari da parte di terzi.	Servizio affari generali
	97	Attività di ricerca, consulenza, servizio e formazione svolta in conto terzi.	Servizio affari generali
			Servizi degli Uffici di Presidenza di Facoltà
			Servizi di Dipartimento
	98	Certificati a soggetti esterni relativi a concorsi / procedure selettive.	Servizio reclutamento selettivo e concorsuale
	99	Certificati a soggetti esterni relativi a rapporti di lavoro / collaborazione.	Servizio personale amministrativo, tecnico e di biblioteca
	100	Certificati a soggetti esterni relativi a incarichi di insegnamento.	Servizio personale docente
101	Certificati relativi a gare/procedure selettive.	Servizi tecnici	
		Servizio economato	
		Servizio appalti, contratti e attività patrimoniale	
		Servizio servizi di infrastrutture di comunicazione integrate – Servizio servizi di infrastrutture elaborative ed applicative	
102	Servizi clinici erogati dalla Clinica Veterinaria.	Servizi di Dipartimento	
		Servizio del Dipartimento di Scienze Cliniche Veterinarie	

Servizi dell'elenco per i quali non sono stati ancora definiti gli standard di qualità.

SERVIZI AL PUBBLICO EROGATI	STRUTTURA CHE EROGA IL SERVIZIO
Programma LLP / Erasmus studio / placement.	Servizio mobilità e relazioni internazionali
Programma LLP / Erasmus mobilità docenti.	Servizio mobilità e relazioni internazionali
Stage e tirocini.	Servizio dell'Ufficio di Presidenza della Facoltà di Giurisprudenza.
Informazioni.	Servizio relazioni con il pubblico
Accesso ai documenti amministrativi.	Servizio relazioni con il pubblico
	Servizi degli Uffici di Presidenza di Facoltà
	Servizi di Dipartimento
Gestione reclami.	Servizio relazioni con il pubblico
Servizi ai diversamente abili.	Servizio relazioni con il pubblico
Richieste interessati ex art. 7 D. Lgs. 196/2003.	Servizio relazioni con il pubblico
Comunicazione web.	Servizio comunicazione di Ateneo
Community management.	Servizio comunicazione di Ateneo
Web marketing.	Servizio comunicazione di Ateneo
Alma Laurea.	Settori/Servizi referenti
Prenotazione esami on-line.	Servizio servizi di infrastrutture elaborative ed applicative
Visualizzazione on-line dati carriera studenti.	Servizio servizi di infrastrutture elaborative ed applicative
Visualizzazione e stampa autocertificazioni on-line.	Servizio servizi di infrastrutture elaborative ed applicative
Assegnazione agli studenti di casella di posta elettronica istituzionale.	Servizio servizi di infrastrutture elaborative ed applicative
Postazioni informatiche a disposizione degli studenti per l'accesso ai servizi web di Ateneo.	Servizio servizi di infrastrutture elaborative ed applicative
Corsi di formazione per conseguimento patente ECDL.	Settore sistemi informatici e multimediali.

STANDARD DI QUALITA'

	Servizio di connettività wi-fi per l'accesso ai servizi on-line di Ateneo ed internet.	Servizio servizi di infrastrutture di comunicazione intergrate
	Richieste esterne elenchi laureati.	Servizio statistiche e valutazioni
	Richieste esterne dati statistici.	Servizio statistiche e valutazioni
	Conferimento borse di studio post-lauream.	Servizio gestione attività di ricerca, rendicontazione ed audit progetti
	Rilascio certificati borse di studio post-lauream e assegni di ricerca.	Servizio gestione attività di ricerca, rendicontazione ed audit progetti
	Commercializzazione brevetti.	Servizio gestione attività di ricerca, rendicontazione ed audit progetti
	Progetti di trasferimento tecnologico.	Servizio gestione attività di ricerca, rendicontazione ed audit progetti
	Spin-off.	Servizio gestione attività di ricerca, rendicontazione ed audit progetti
	Protocollo.	Settore affari generali
	Utilizzo spazi universitari da parte di terzi.	Servizio affari generali
	Attività di ricerca, consulenza, servizio e formazione svolta in conto terzi.	Servizio affari generali
		Servizi degli Uffici di Presidenza di Facoltà
		Servizi di Dipartimento
	Certificati a soggetti esterni relativi a concorsi / procedure selettive.	Servizio reclutamento selettivo e concorsuale
	Certificati a soggetti esterni relativi a rapporti di lavoro / collaborazione.	Servizio personale amministrativo, tecnico e di biblioteca
	Certificati a soggetti esterni relativi a incarichi di insegnamento.	Servizio personale docente
	Certificati relativi a gare / procedure selettive.	Servizi tecnici
		Servizio economato
		Servizio appalti, contratti e attività patrimoniale
		Servizio servizi di infrastrutture di comunicazione integrate – Servizio servizi di infrastrutture elaborative ed applicative
		Servizi di Dipartimento
	Servizi clinici erogati dalla Clinica Veterinaria.	Servizio del Dipartimento di Scienze Cliniche Veterinarie
Indicazione, per i servizi dell'elenco per i quali non sono stati ancora definiti gli standard, della motivazione per la quale non si è ancora proceduto alla definizione degli standard e del termine entro cui si intende provvedere alla determinazione degli standard.	<p>Allo stato si è proceduto a definire gli standard di qualità per una prima tranches di servizi al pubblico erogati dalle strutture amministrative dell'Ateneo, individuata dal Direttore Amministrativo.</p> <p>Gli standard di qualità relativi ai servizi al pubblico indicati ai numeri da 1 a 68 dell'elenco sopra riportato sono stati approvati in data 22.12.2011.</p> <p>Le tabelle contenenti gli standard di qualità di alcuni di tali servizi al pubblico (quelli indicati ai numeri da 7 a 25, 28, 29 - solo per il Servizio dell'Ufficio di Presidenza della Facoltà di Medicina Veterinaria - e da 37 a 68 dell'elenco di cui sopra), già approvate in data 22.12.2011, sono state sottoposte a revisione e saranno presentate per l'approvazione, nella versione revisionata, nella prima seduta utile del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione.</p> <p>La definizione degli standard di qualità per tutti gli altri servizi al pubblico erogati dalle strutture amministrative dell'Ateneo verrà ultimata entro il 31 dicembre 2012.</p> <p>Gli standard di qualità saranno sottoposti a revisione entro il 31 gennaio 2013.</p>	

STANDARD DI QUALITA'

<p>Ruoli, obiettivi e responsabilità del processo di definizione degli standard di qualità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione dimensioni, indicatori e standard di qualità: Dirigente e Responsabili dei Settori/Servizi - supporto Direzione Amministrativa/Servizio controllo interno. • Approvazione standard di qualità: Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione. • Monitoraggio standard di qualità: Dirigente e Responsabili dei Settori/Servizi che erogano servizi al pubblico. • Verifica rispetto standard di qualità: Direzione Amministrativa/Servizio controllo interno. • Coinvolgimento degli stakeholder sia in fase di definizione degli standard di qualità che di verifica del rispetto degli standard di qualità.
<p>Modalità di monitoraggio degli standard di qualità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio standard di qualità: monitoraggio costante da parte del Dirigente e dei Responsabili dei Settori/Servizi che erogano servizi al pubblico. • Verifica rispetto standard di qualità secondo calendario predeterminato e sulla base di modalità condivise con gli stakeholder.
<p>Modalità di aggiornamento degli standard di qualità.</p>	<p>Revisione annuale, entro il 31 gennaio di ogni anno, degli standard di qualità sulla base delle risultanze di monitoraggi, verifiche, indagini di customer satisfaction, reclami.</p>
<p>Indagini sul livello di soddisfazione degli utenti.</p>	<p>Questionari di customer satisfaction secondo un calendario predeterminato.</p>
<p>Risultati delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti.</p>	<p>Rapporto (sintetico) contenente i dati relativi al livello di soddisfazione espresso dagli utenti in merito al servizio, pubblicato sul sito web di Ateneo.</p>
<p>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti.</p>	<p>Questionari di customer satisfaction curati dal Servizio relazioni con il pubblico. Le modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti saranno indicate sul sito web di Ateneo.</p>
<p>Gestione reclami.</p>	<p>Procedura gestione reclami curata dal Servizio relazioni con il pubblico. Modulo per il reclamo pubblicato sul sito web di Ateneo.</p>
<p>Modalità di indennizzo automatico.</p>	<p>Come da apposita disciplina, in fase di redazione, che sarà pubblicata sul sito web di Ateneo.</p>
<p>Dimensioni, indicatori e standard di qualità per ciascun servizio erogato al pubblico.</p>	<p>Indicazione per ciascun servizio erogato al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> – delle principali caratteristiche del servizio erogato; – delle modalità di erogazione; – della tipologia di utenza che usufruisce del servizio; – dell'organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente ex art. 3 D. Lgs. 198/2009; – delle dimensioni della qualità; – degli indicatori di qualità; – degli standard di qualità.