

SERVIZIO SEGRETERIA STUDENTI RILASCIO CERTIFICATI

Principali caratteristiche del Servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio agli studenti regolarmente iscritti o che hanno concluso la carriera (rinuncia, decadenza, trasferimento o conseguimento titolo) delle seguenti tipologie di certificati che possono essere rilasciati in carta libera o in bollo:

- di iscrizione;
- di iscrizione con esami superati;
- di iscrizione con piano di studi ed esami superati;
- di iscrizione con dettaglio tasse pagate;
- di iscrizione con storico degli anni accademici;
- di superamento corsi singoli;
- di Laurea senza votazione finale;
- di Laurea con votazione finale;
- di Laurea con votazione finale ed esami superati;
- di Laurea con storico degli anni accademici;
- di Abilitazione alla professione;
- di rinuncia agli studi;
- di decadenza carriera;
- altra tipologia.

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite lo sportello della Segreteria Studenti, la posta e , solo per i certificati in carta libera, il fax.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti regolarmente iscritti ai Corsi di Laurea, studenti che hanno concluso la carriera (rinuncia, decadenza, trasferimento o conseguimento titolo), abilitati alla professione e, per il certificato di superamento corsi singoli, coloro che hanno richiesto l'iscrizione ai corsi singoli ed hanno sostenuto i relativi esami.

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	Rilascio di certificati per posta o, solo per i certificati in carta libera, per fax	Numero di richieste evase / Numero totale di richieste di rilascio certificati ricevute per posta o, solo per i certificati in carta libera, per fax	100%

Tempestività	Tempestività per certificati informatizzati rilasciati allo sportello	Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e il rilascio del certificato (in tempo reale)	Numero di certificati rilasciati entro il termine previsto / Numero totale di richieste pervenute	99 %
	Tempestività per certificati informatizzati inviati per fax o per posta	Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e il rilascio del certificato (giorni 7)	Numero di certificati rilasciati entro il termine previsto / Numero totale di richieste pervenute	100%
	Tempestività per certificati non informatizzati	Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e il rilascio del certificato (giorni 15)	Numero di certificati rilasciati entro il termine previsto / Numero totale di richieste pervenute	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
	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%