

Carta dei servizi

In vigore dal 1 gennaio 2016

2016







Carta dei servizi

Premessa

a. Obiettivi

La presente Carta dei servizi rappresenta lo strumento attraverso cui l'Università degli studi di Cagliari porta a conoscenza della propria utenza i servizi erogati, le modalità di erogazione e fruizione degli stessi, la tempistica e gli standard di qualità che intende garantire.

Con la Carta dei servizi, l'Amministrazione universitaria si dota, in attuazione del dettato di cui all'art. 32 del [Codice sulla trasparenza](#), di uno strumento di individuazione degli standard di qualità dei propri servizi in un'ottica di continuo miglioramento; dichiarando gli obiettivi di "prestazione" che intende raggiungere; riconoscendo diritti agli utenti; monitorando i servizi resi rispetto agli standard prefissati.

La Carta dei servizi costituisce una dichiarazione di impegno al rispetto di determinati livelli di servizio, qualitativi e quantitativi.

Si pone come il documento di informazione e comunicazione verso l'interno e verso l'esterno, finalizzato a rendere quanto più accessibile e trasparente agli utenti la fruizione dei servizi e a responsabilizzare l'amministrazione nell'erogazione degli stessi.

b. Servizi erogati ed organizzazione

Ai fini della redazione della Carta dei Servizi, sono state predisposte delle Linee Guida che illustrano la struttura della stessa e i contenuti informativi per ciascun servizio individuato, elaborate a partire dal modello Civit.

Sulla base di tali indicazioni, la Carta dei servizi dell'Ateneo non descrive tutte le attività che si svolgono all'interno della Struttura, ma solo quelle che si configurano a tutti gli effetti come "servizi" erogati all'utente finale, di interesse e d'impatto sull'utente stesso. Ciò anche in ragione del carattere di dinamicità del documento che, seguendo una logica di miglioramento e sviluppo progressivo, è soggetto ad aggiornamenti e integrazioni periodiche tanto in riferimento ai servizi, quanto ai relativi standard di qualità.

In questa prima fase, la Carta dei servizi interessa l'Amministrazione centrale e solo successivamente sarà estesa ai servizi dell'Università nel suo complesso.

Servizi e standard di qualità sono stati individuati e valorizzati in relazione al contesto ordinario di funzionamento delle singole [Direzioni](#) e delle loro articolazioni interne per poi essere raggruppati, in sede di stesura definitiva, in considerazione del destinatario finale. Gli stessi saranno in seguito oggetto di misurazione e rendicontazione periodica, anche in relazione ai risultati delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti nonché delle eventuali segnalazioni presentate.

c. Gestione dei reclami e delle segnalazioni

La Carta dei servizi non vuole essere solo uno strumento di informazione, ma si propone di favorire momenti di confronto con gli utenti, allo scopo di migliorare i processi organizzativi e di verificare in modo indiretto il rispetto degli impegni assunti.

A tal fine, l'utente ha la facoltà di presentare segnalazioni e reclami attraverso l'apposita [procedura online](#). Il reclamo viene inoltrato alle strutture competenti affinché siano intraprese le azioni necessarie per garantire la qualità del servizio.

d. Periodo di validità della Carta

La Carta dei servizi è stata oggetto di confronto e approvazione finale da parte dei vertici gestionali e amministrativi dell'Amministrazione.

Adottata con Decreto Rettorale, la Carta è aggiornata con cadenza biennale, salvo differenti comunicazioni.



e. *Allegato: schede dei servizi*

La Carta dei servizi allegata si presenta secondo la seguente articolazione:

1. *Servizi per gli **studenti** (studenti in ingresso, dottorandi, specializzandi, laureati)*
2. *Servizi per il **personale** (docenti, ricercatori, contrattisti e personale tecnico-amministrativo)*
3. *Servizi per gli **utenti esterni***
4. *Servizi **bibliotecari***
5. *Ufficio relazioni col pubblico (**U.R.P.**)*
6. *Reclami*
7. *Customer satisfaction*



Indice

1) Servizi per gli studenti (studenti in ingresso, dottorandi, specializzandi, laureati)	8
Immatricolazione studenti comunitari ed extracomunitari con titolo straniero legalmente soggiornanti in Italia e di studenti extracomunitari residenti all'estero	8
Immatricolazione studenti italiani per i corsi ad accesso libero e ad accesso programmato.....	11
Interruzione carriera per mancato rinnovo dell'iscrizione per almeno un anno accademico, per gravi e prolungate infermità, per nascita o adozione di un figlio	14
Passaggio di corso nell'ambito della stessa o altra Facoltà	17
Riconoscimento crediti (abbreviazione carriera studenti già laureati, rinunciatari/decaduti, crediti riconoscibili per attività esterne alla Facoltà/Ateneo e valutazione coerenza delle attività a libera scelta dello studente)	20
Rilascio certificati e attestati in lingua italiana e in lingua inglese	23
Domanda di laurea	26
Rilascio pergamena di laurea.....	28
Rilascio duplicati (pergamena di laurea e libretto/badge universitari).....	31
Rinuncia agli studi.....	34
Sospensione carriera per frequentare Master, Corso di Specializzazione, Corso di perfezionamento, Dottorato di ricerca, corsi di studio presso Accademie militari, corsi di studio presso Università estere al di fuori dei programmi di mobilità internazionale.....	36
Trasferimento ad altro Ateneo	38
Trasferimento in ingresso da altro Ateneo	40
Iscrizione ai corsi singoli cittadini italiani e stranieri	43
Rilascio diploma supplement	46
Riconoscimento titolo accademico estero per iscrizione corso di studio	48
Equiparazioni tra titoli accademici italiani	51
Servizio di affiancamento per le prove d'accesso da parte di studenti con disabilità e D.S.A. (Disturbi Specifici di Apprendimento).....	53
Servizio di trasporto per gli studenti con disabilità.....	55
Pagamento borse dottorato di ricerca.....	57
Pagamento borse di studio per la mobilità internazionale.....	59
Pagamento borse di ricerca, tirocini ed altre borse.....	61
Predisposizione e sottoscrizione dei contratti dei medici specializzandi.....	63
Pagamento contratti dei medici specializzandi.....	65
Domande di finanziamento associazioni studentesche.....	67
Erogazione Contributi a favore delle Associazioni Studentesche	69
Accoglienza ed informazione sui servizi per il lavoro.....	71



Tirocini formativi e di orientamento	73
Accertamento diritto rimborso tasse degli studenti.....	75
Erogazione rimborsi tasse studenti.....	77
Esoneri tasse universitarie	79
Supporto agli studenti per l'utilizzo dei servizi online	81
Aule informatiche d'Ateneo dedicate allo studio individuale.....	83
Fruibilità della rete WiFi d'Ateneo denominata Unicamente.....	85
2) Servizi al personale (docenti, ricercatori, contrattisti e personale tecnico-amministrativo) ..	87
Selezioni di personale docente.....	87
Selezioni di ricercatori a tempo determinato.....	89
Selezioni personale tecnico – amministrativo (art. 35 del D.Lgs. 165/2001).....	91
Selezioni assegni di ricerca (art. 22 della L. 240/2010 – tipo b - altri fondi)	93
Stipula dei contratti per assegno di ricerca.....	95
Servizi al personale tecnico-amministrativo: aspettativa e congedi con o senza retribuzione	97
Servizi al personale tecnico-amministrativo: Nulla osta per attività extra istituzionali e tempo parziale	99
Servizi al personale tecnico-amministrativo: Ricognizione e attestazione attività formative	101
Servizi al personale tecnico-amministrativo: Rilascio certificati di servizio	103
Servizi al personale tecnico-amministrativo: Permessi per il diritto allo studio	105
Servizi al personale: Domande di prestiti e mutui.....	107
Servizi al personale: Rilascio Tessere di riconoscimento.....	109
Servizi al personale: Collocamento in maternità posticipato.....	111
Gestione carriera personale docente: aspettativa e congedi con o senza retribuzione.....	113
Gestione carriera ricercatori: aspettativa e congedi con o senza retribuzione.....	115
Gestione carriera personale docente e ricercatori: cambio regime d'impegno.....	117
Gestione carriera personale docente e ricercatori:.....	119
Autorizzazioni per lo svolgimento di incarichi extra-istituzionali	119
Gestione degli adempimenti amministrativi, fiscali e previdenziali dei Contratti di collaborazione coordinata e continuativa	121
Predisposizione certificati per cessioni e delegazioni e applicazione relative trattenute sugli stipendi	123
Acquisizione, controllo, liquidazione delle missioni effettuate in Italia e all'estero del personale esterno	127
3) Servizi per gli utenti esterni.....	129
Certificazione dei servizi svolti dalle imprese.....	129



Istanze di accesso nelle procedure di gara	131
Concessione delle aule a esterni a titolo gratuito e/o oneroso.	133
Iscrizione all’elenco esecutori lavori	135
Iscrizione all’elenco fornitori beni e servizi	137
Attestazione possesso capacità tecnica e professionale dei prestatori di servizi di ingegneria.....	139
Certificazione di esecuzione lavori (C.E.L.).....	141
Incontro domanda - offerta di lavoro: accreditamento aziende	143
4) Servizi bibliotecari	145
Consultazione In Sede	145
Biblioteca Digitale.....	147
Prestito Locale.....	149
Prestito Interbibliotecario.....	151
Fornitura Documenti	154
Consulenza Bibliografica	156
Formazione.....	158
Acquisizione e messa a disposizione dei documenti bibliografici	160
Comunicazione	162
UniCA OpenJournals.....	164
5) Ufficio relazioni col pubblico	166
Ufficio Relazioni con il Pubblico – Sportello telematico.....	166
6) Reclami.....	167
7) Customer satisfaction.....	168



Servizi per gli studenti (studenti in ingresso, dottorandi, specializzandi, laureati)

Servizio erogato	
Immatricolazione studenti comunitari ed extracomunitari con titolo straniero legalmente soggiornanti in Italia e di studenti extracomunitari residenti all'estero	
<p>Il servizio si basa sulla verifica della regolarità della documentazione prodotta dallo studente, della sussistenza dei requisiti necessari per l'ammissione al corso di laurea, del rispetto di termini e prescrizioni stabiliti dalla normativa ministeriale, dal Manifesto generale degli studi nonché dalle indicazioni operative riportate negli avvisi relativi a ciascun corso di laurea.</p>	
Responsabile del servizio	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Direzione per la didattica e l'orientamento
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche. Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Interazione multicanale con l'utente: - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it ; - posta cartacea - accesso web Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: procedura on line https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do
Tempo di erogazione	Attività istruttoria e trasmissione titoli stranieri al Consiglio di Corso/Giunta



<i>del servizio</i>	competenti nei 15 giorni lavorativi successivi alla presentazione della documentazione Perfezionamento dell'immatricolazione entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento delle delibere degli organi competenti
<i>Trasparenza del servizio</i>	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Regolamento carriere amministrative degli studenti Manifesto generale degli studi Siti delle Facoltà dell'Ateneo (nello specifico regolamenti didattici corsi laurea) Area personale studente on line https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do Sito MIUR (Norme per l'accesso degli studenti stranieri): http://www.studiare-in-italia.it/studentistranieri/
<i>Eventuali costi per l'utente</i>	Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra presentazione della documentazione e inizio attività istruttoria espresso in giorni; tempo medio perfezionamento immatricolazione espresso in giorni; ▪ % numero di pratiche istruite alle competenti strutture didattiche nei termini sul numero totale di domande presentate <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 7. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio tra presentazione della documentazione ed istruttoria della pratica: Attività istruttoria e trasmissione titoli stranieri al Consiglio di Corso/Giunta competenti nei 12 giorni lavorativi successivi alla presentazione della documentazione. Attività istruttoria e trasmissione al Senato Accademico (solo per le immatricolazioni di studenti extracomunitari residenti all'estero) entro 12 giorni lavorativi dal ricevimento della delibere da parte della Facoltà. Perfezionamento dell'immatricolazione entro 16 giorni lavorativi dal ricevimento delle delibere degli organi competenti (Consiglio di Corso/Giunta ovvero Senato Accademico). ▪ % numero di immatricolazioni sul numero di domande presentate



	<p>nell'anno: 100% di quelle ammissibili</p> <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi ▪ % di modulistica presente on line: 100
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.



<p>Servizio erogato</p> <p>Immatricolazione studenti italiani per i corsi ad accesso libero e ad accesso programmato</p> <p>Il servizio si basa sulla verifica della regolarità della documentazione prodotta dallo studente, della sussistenza dei requisiti necessari per l'ammissione al corso di laurea, del rispetto di termini e prescrizioni stabiliti dal Manifesto generale degli studi e dagli avvisi relativi a ciascun corso di laurea (per i corsi ad accesso libero) ovvero dalla normativa ministeriale e dai bandi di concorso (per i corsi ad accesso programmato).</p>	
<p>Responsabile del servizio</p>	<p>Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Direzione per la didattica e l'orientamento</p>
<p>Qualità del servizio</p>	
<p>Modalità di accesso al servizio</p>	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea - accesso web <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: procedura on line https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do</p>
<p>Tempo di erogazione del servizio</p>	<p>20 giorni lavorativi dalla scadenza per il pagamento della prima rata indicata nel regolamento tasse (per i corsi ad accesso libero) ovvero nel bando di concorso (per i corsi ad accesso programmato).</p>



Trasparenza del servizio	<p>Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Regolamento carriere amministrative degli studenti (inserire link) Manifesto generale degli studi; Siti delle Facoltà dell'Ateneo (nello specifico regolamenti didattici corsi laurea; Area personale studente on line https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do</p>
Eventuali costi per l'utente	<p>Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34</p>
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra presentazione della domanda di immatricolazione on line e perfezionamento della stessa espresso in giorni ▪ % numero di immatricolazioni perfezionate nei termini sul numero totale di domande presentate <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 7. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio tra presentazione della domanda di immatricolazione on line e perfezionamento della stessa: 16 giorni lavorativi dalla scadenza per il pagamento della prima rata indicata nel regolamento tasse (per i corsi ad accesso libero) ovvero dalla scadenza indicata nel bando di concorso (per i corsi ad accesso programmato); ▪ % numero di immatricolazioni sul numero di domande presentate nell'anno: 100% di quelle ammissibili. <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi ▪ % di modulistica presente on line: 100%
Modalità per il monitoraggio del	<p>Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object,</p>



<i>rispetto degli standard</i>	Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.



Servizio erogato	
<p>Interruzione carriera per mancato rinnovo dell'iscrizione per almeno un anno accademico, per gravi e prolungate infermità, per nascita o adozione di un figlio</p> <p>Il servizio si basa sulla verifica della sussistenza dei presupposti per l'accoglimento dell'istanza di interruzione carriera a condizioni agevolate ai sensi del Regolamento carriere amministrative studenti e del Regolamento tasse.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Direzione per la didattica e l'orientamento</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p>
Tempo di erogazione del servizio	Comunicazione esito dell'istanza di ricognizione entro 20 giorni dalla presentazione della domanda



Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Regolamento carriere amministrative degli studenti; Manifesto generale degli studi;
Eventuali costi per l'utente	Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra presentazione della domanda di ricongiungimento carriera e comunicazione esito dell'istanza espresso in giorni ▪ % numero di carriere riattivate nei termini sul numero totale di domande presentate e regolarizzate con il pagamento delle tasse dovute <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 6. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio tra presentazione della domanda di ricongiungimento carriera e comunicazione esito dell'istanza: 16 giorni lavorativi ▪ % numero di carriere riattivate nei termini sul numero totale di domande presentate e regolarizzate con il pagamento delle tasse dovute: 100% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi ▪ % di modulistica presente on line: 98%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).



<p><i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i></p>	<p>Aggiornamento con frequenza biennale.</p>
--	--



<p>Servizio erogato</p> <p>Passaggio di corso nell'ambito della stessa o altra Facoltà</p> <p>Il servizio consiste nell'istruttoria della istanza presentata dallo studente per l'invio al competente Consiglio di corso/Giunta che delibererà sulla eventuale convalida degli esami sostenuti e sulla determinazione dell'anno di ammissione al corso di destinazione. Successivamente si procede all'aggiornamento delle carriere nel sistema informativo.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Direzione per la didattica e l'orientamento</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea - accesso web <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: procedura on line https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do</p>



Tempo di erogazione del servizio	Senza richiesta di convalida esami: 30 giorni dall'inserimento on line della domanda di passaggio e pagamento della tassa; Con convalida esami: - Invio al Consiglio di corso/Giunta entro 15 giorni lavorativi dall'inserimento on line della domanda di passaggio e pagamento della tassa; - Comunicazione all'interessato della decisione assunta dall'organo competente entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della delibera; - Perfezionamento passaggio di corso entro 15 giorni lavorativi dall'accettazione espressa della delibera o decorsi 15 giorni dalla comunicazione
Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Regolamento carriere amministrative degli studenti Manifesto generale degli studi Area personale studente on line https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do
Eventuali costi per l'utente	Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra presentazione della domanda di passaggio di corso on line e perfezionamento della stessa espresso in giorni ▪ % numero di passaggi perfezionati nei termini sul numero totale di domande presentate <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 7. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio tra presentazione della domanda di passaggio di corso on line e perfezionamento della stessa: Senza richiesta di convalida esami: 24 giorni dall'inserimento on line della domanda di passaggio e pagamento della tassa. Con convalida esami: Invio al Consiglio di corso/Giunta entro 12 giorni lavorativi dall'inserimento on line della domanda di passaggio e pagamento della tassa. Comunicazione all'interessato della decisione assunta dall'organo competente entro 12 giorni lavorativi dal ricevimento della



	<p>delibera. Perfezionamento passaggio di corso entro 12 giorni lavorativi dall'accettazione espressa della delibera.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ % numero di passaggi perfezionati nei termini sul numero totale di domande presentate: 100% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi ▪ % di modulistica presente on line: 100%
<p><i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i></p>	<p>Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).</p>
<p><i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i></p>	<p>Aggiornamento con frequenza biennale.</p>



<p>Servizio erogato</p> <p>Riconoscimento crediti (abbreviazione carriera studenti già laureati, rinunciatari/decaduti, crediti riconoscibili per attività esterne alla Facoltà/Ateneo e valutazione coerenza delle attività a libera scelta dello studente)</p> <p>Il servizio si esplica nell'istruttoria della istanza (e della relativa documentazione allegata) presentata dallo studente per l'invio al competente Consiglio di corso/Giunta che valuterà preventivamente la coerenza delle attività/esami che indicate dall'interessato e stabilirà l'eventuale convalida degli esami sostenuti determinando l'anno di ammissione al corso di destinazione. Successivamente si procede all'aggiornamento delle carriere nel sistema informativo.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 <u>Direzione per la didattica e l'orientamento</u></p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p>
Tempo di erogazione del servizio	Trasmissione dell'istanza alla Struttura didattica competente entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione



	Comunicazione all'interessato della decisione assunta dall'organo competente entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della delibera; Aggiornamento della carriera entro 15 giorni lavorativi dalla presa visione della delibera o decorsi comunque 15 giorni dalla comunicazione.
Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Regolamento carriere amministrative degli studenti; Manifesto generale degli studi; Area personale studente on line https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do
Eventuali costi per l'utente	Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra presentazione della domanda di riconoscimento crediti e aggiornamento della carriera espresso in giorni ▪ % numero di carriere aggiornate nei termini sul numero totale di domande presentate <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 6. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio tra presentazione della domanda di riconoscimento crediti e aggiornamento della carriera: Trasmissione dell'istanza alla Struttura didattica competente entro 12 giorni lavorativi dalla presentazione. Comunicazione all'interessato della decisione assunta dall'organo competente entro 12 giorni lavorativi dal ricevimento della delibera. Aggiornamento della carriera entro 12 giorni lavorativi dalla presa visione della delibera. ▪ % numero di carriere aggiornate nei termini sul numero totale di domande presentate: 100% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni



	<p>lavorativi</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ % di modulistica presente on line: 98%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.



Servizio erogato Rilascio certificati e attestati in lingua italiana e in lingua inglese	
Il servizio si esplica col rilascio di certificati e attestati relativi alla carriera dello studente ai sensi della normativa vigente, previo accertamento della completezza e correttezza dei dati contenuti nel sistema informativo. È previsto altresì il rilascio in lingua inglese di certificazioni di iscrizione con esami e voti, laurea con esami voti e titolo tesi.	
Responsabile del servizio	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Direzione per la didattica e l'orientamento
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche. Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Interazione multicanale con l'utente: <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea - accesso web (solo per i certificati in lingua italiana e in carta semplice) Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: Modulo cartaceo per certificati in bollo e per i certificati in lingua inglese disponibile sui siti delle singole segreterie studenti http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 oppure (solo per i certificati in lingua italiana e in carta semplice) Dalla pagina personale studente sul sito istituzionale per i certificati in carta semplice http://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do



<p>Tempo di erogazione del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ In tempo reale dalla pagina personale studente per certificati in lingua italiana e in carta semplice; ▪ Contestuale alla presentazione della domanda allo sportello per certificati in bollo in lingua italiana da procedura informatica; ▪ 30 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda per carriere non informatizzate e per i certificati in lingua inglese.
<p>Trasparenza del servizio</p>	<p>Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Regolamento carriere amministrative degli studenti; Area personale studente on line https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do (solo per i certificati in lingua italiana e in carta semplice)</p>
<p>Eventuali costi per l'utente</p>	<p>Come previsti dalla normativa vigente in materia di imposta di bollo</p>
<p>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</p>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra presentazione della domanda di certificato e rilascio dello stesso espresso in giorni ▪ % numero di certificati rilasciati nei termini sul numero totale di domande presentate <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
<p>Valori standard</p>	
<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 7. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio tra presentazione della domanda di certificato e relativo rilascio: In tempo reale dalla pagina personale studente per certificati in lingua italiana in carta semplice. Contestuale alla presentazione della domanda allo sportello per certificati in lingua italiana in bollo da procedura informatica. 24 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda per carriere non informatizzate e per i certificati in lingua inglese. ▪ % numero di certificati rilasciati nei termini sul numero totale di domande presentate: 98% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni



	<p>lavorativi</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi▪ % di modulistica presente on line: 98%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.



<p>Servizio erogato Domanda di laurea</p> <p>Il servizio si basa sul controllo della regolarità amministrativa della carriera dello studente ai fini dell'ammissione all'esame di laurea.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 <u>Direzione per la didattica e l'orientamento</u></p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea - accesso web <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: procedura on line https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do</p>
Tempo di erogazione del servizio	Entro 60 giorni dalla presentazione online della domanda di laurea
Trasparenza del servizio	<p>Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Regolamento carriere amministrative degli studenti Manifesto generale degli studi Siti delle Facoltà dell'Ateneo (nello specifico regolamenti didattici corsi)</p>



	laurea) Area personale studente on line https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do
<i>Eventuali costi per l'utente</i>	Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra domanda di laurea ed ammissione all'esame espresso in giorni ▪ % carriere controllate nei termini sul numero totale di domande presentate nell'anno <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web relative alla domanda di laurea ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 7. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra domanda di laurea ed ammissione all'esame: 48 giorni ▪ % carriere controllate sul numero di domande di laurea presentate nell'anno: 100% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi ▪ % di modulistica presente on line: 100%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.



Servizio erogato Rilascio pergamena di laurea	
Il servizio si esplica col rilascio della pergamena di laurea previo pagamento del contributo stabilito dal Regolamento tasse e del versamento dell'imposta di bollo. In fase di istruttoria viene emesso il bollettino per il pagamento del contributo e successivamente (verificato il pagamento del contributo) viene inoltrato l'ordinativo della stampa all'Ufficio competente.	
Responsabile del servizio	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Direzione per la didattica e l'orientamento
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche. Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Interazione multicanale con l'utente: <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea - accesso web Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: la richiesta è contestuale alla domanda di laurea on line https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do
Tempo di erogazione del servizio	Rilascio <u>immediato</u> in seduta di laurea contestualmente alla proclamazione: il servizio è erogato secondo questa modalità per i corsi di studio della ex Facoltà di Lettere e Filosofia, della ex Facoltà di Giurisprudenza, della Facoltà di Biologia e Farmacia e della Facoltà di Scienze. Rilascio <u>dopo</u> il conseguimento del titolo (per i corsi di studio delle altre Facoltà):



	<ul style="list-style-type: none"> • richiesta alla DRSI di stampa delle pergamene entro 30 giorni dalla ricezione del verbale di laurea; • pubblicazione sul sito delle singole segreterie studenti, entro 10 giorni dalla ricezione delle stampe, dell'avviso di disponibilità delle pergamene.
Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Regolamento carriere amministrative degli studenti
Eventuali costi per l'utente	Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra l'invio della richiesta di stampa e consegna della pergamena o pubblicazione del relativo avviso espresso in giorni ▪ % numero di consegna pergamene/pubblicazione avvisi nei termini sul numero totale di pergamene richieste. <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 7. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra l'invio della richiesta di stampa e la consegna della pergamena o pubblicazione del relativo avviso: Rilascio immediato in seduta di laurea contestualmente alla proclamazione, ove previsto. Rilascio dopo il conseguimento del titolo: richiesta alla DRSI di stampa delle pergamene entro 24 giorni dalla ricezione del verbale di laurea; pubblicazione sul sito delle singole segreterie studenti, entro 8 giorni dalla ricezione delle stampe, dell'avviso di disponibilità delle pergamene. ▪ % numero di pergamene consegnate o avvisi pubblicati nei termini sul numero totale di domande presentate: 98% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi



	<ul style="list-style-type: none">▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi▪ % di modulistica presente on line: 100%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.



<p>Servizio erogato</p> <p>Rilascio duplicati (pergamena di laurea e libretto/badge universitari)</p> <p>Il servizio si esplica col rilascio del duplicato della pergamena di laurea e libretto/badge universitari a seguito dell'istanza dell'interessato previo pagamento del contributo stabilito dal Regolamento tasse. In fase di istruttoria viene emesso il bollettino per il pagamento del contributo e successivamente (verificato il pagamento del contributo) viene inoltrato l'ordinativo della stampa all'Ufficio competente.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Direzione per la didattica e l'orientamento</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Rilascio duplicato pergamena di laurea</p> <ul style="list-style-type: none"> • richiesta alla DRSI di stampa delle pergamene entro 15 giorni dal pagamento della tassa di duplicato o dall'acquisizione della minuta del titolo; • comunicazione all'interessato della disponibilità del duplicato entro 10 giorni dalla ricezione della ristampa <p>Rilascio duplicato libretto entro 30 giorni dal pagamento della tassa di</p>



	<p>duplicato</p> <p>Rilascio duplicato badge</p> <ul style="list-style-type: none"> • richiesta alla DRSI di rilascio del nuovo badge entro 15 giorni dal pagamento della tassa di duplicato; • comunicazione all'interessato della disponibilità del duplicato entro 10 giorni dalla ricezione del duplicato
Trasparenza del servizio	<p>Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Regolamento carriere amministrative degli studenti,</p>
Eventuali costi per l'utente	<p>Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34</p>
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra presentazione della domanda di duplicato e rilascio dello stesso espresso in giorni ▪ % numero di duplicati rilasciati nei termini sul numero totale di domande presentate <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 6. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio tra presentazione della domanda di duplicato e relativo rilascio: a) Duplicato pergamena di laurea: richiesta alla DRSI di stampa del duplicato delle pergamene entro 12 giorni dal pagamento della tassa di duplicato e dall'acquisizione della minuta del titolo; comunicazione all'interessato della disponibilità del duplicato entro 8 giorni dalla ricezione della ristampa. b) duplicato libretto: entro 24 giorni dal pagamento della tassa di duplicato. c) duplicato badge: richiesta alla DRSI di rilascio del nuovo badge entro 12 giorni dal pagamento della tassa di duplicato; comunicazione all'interessato della disponibilità del duplicato entro 8 giorni dalla ricezione del duplicato. ▪ % numero di duplicati rilasciati nei termini sul numero totale di domande presentate: 98%



	<p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi ▪ % di modulistica presente on line: 98%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza annuale



Servizio erogato Rinuncia agli studi	
Il servizio consiste nella chiusura amministrativa della carriera dello studente con l'inserimento della causale di rinuncia nel sistema informativo a seguito di apposita istanza da parte dell'interessato.	
Responsabile del servizio	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Direzione per la didattica e l'orientamento
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p>
Tempo di erogazione del servizio	Comunicazione esito dell'istanza entro 7 giorni dalla presentazione della domanda
Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Regolamento carriere amministrative degli studenti) Manifesto generale degli studi



<p><i>Eventuali costi per l'utente</i></p>	<p>Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34</p>
<p><i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i></p>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra la comunicazione di rinuncia agli studi e chiusura della carriera sul sistema informativo espresso in giorni ▪ % numero di carriere chiuse nei termini sul numero totale di comunicazioni di rinuncia. <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web relative alla domanda di laurea ▪ % di modulistica presente on line
<p>Valori standard</p>	
<p><i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i></p>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 6. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra la comunicazione di rinuncia agli studi e chiusura della carriera sul sistema informativo: 5 giorni dalla presentazione della comunicazione ▪ % numero di carriere chiuse nei termini sul numero totale di comunicazioni di rinuncia: 100% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi ▪ % di modulistica presente on line: 100%
<p><i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i></p>	<p>Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).</p>
<p><i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i></p>	<p>Aggiornamento con frequenza biennale.</p>



<p>Servizio erogato</p> <p>Sospensione carriera per frequentare Master, Corso di Specializzazione, Corso di perfezionamento, Dottorato di ricerca, corsi di studio presso Accademie militari, corsi di studio presso Università estere al di fuori dei programmi di mobilità internazionale</p> <p>Il servizio consiste nell'acquisizione della richiesta, nella verifica dei presupposti per la concessione e nell'attivazione del blocco temporaneo della carriera sul sistema informativo con l'inserimento della relativa causale.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Direzione per la didattica e l'orientamento</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p>
Tempo di erogazione del servizio	Comunicazione esito dell'istanza di sospensione entro 10 giorni dalla presentazione
Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311



	Regolamento carriere amministrative degli studenti Manifesto generale degli studi
<i>Eventuali costi per l'utente</i>	Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra la richiesta e la relativa sospensione temporanea della carriera sul sistema informativo espresso in giorni ▪ % numero di carriere sospese nei termini sul numero totale di richieste. <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 6. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra la richiesta e relativa sospensione temporanea della carriera sul sistema informativo: 8 giorni dalla presentazione della richiesta ▪ % numero di carriere sospese nei termini sul numero totale di richieste: 100% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi ▪ % di modulistica presente on line: 100%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.



<p>Servizio erogato</p> <p>Trasferimento ad altro Ateneo</p> <p>Il servizio si avvia con la ricezione della istanza dello studente e si conclude con la predisposizione e l'invio del foglio di congedo all'Ateneo di destinazione, dopo aver effettuato controllo amministrativo della carriera svolta (piano di studi, tasse, etc.).</p>	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Direzione per la didattica e l'orientamento</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p>
Tempo di erogazione del servizio	Invio foglio di congedo all'Ateneo di destinazione entro 30 giorni lavorativi dal pagamento della tassa di trasferimento e comunicazione allo studente.
Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Regolamento carriere amministrative degli studenti; Manifesto generale degli studi



<p>Eventuali costi per l'utente</p>	<p>Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34</p>
<p>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</p>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra la domanda di trasferimento e l'invio del foglio di congedo all'Università di destinazione espresso in giorni; ▪ % numero di trasferimenti effettuati nei termini sul numero totale di domande. <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
<p>Valori standard</p>	
<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 6. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra la domanda di trasferimento e l'invio del foglio di congedo all'Università di destinazione: 24 giorni lavorativi dal pagamento della tassa di trasferimento ▪ % numero di trasferimenti effettuati nei termini sul numero totale di richieste: 98% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi ▪ % di modulistica presente on line: 98%
<p>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</p>	<p>Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).</p>
<p>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</p>	<p>Aggiornamento con frequenza biennale.</p>



<p>Servizio erogato</p> <p>Trasferimento in ingresso da altro Ateneo</p> <p>Il servizio si esplica nella trasmissione del foglio di congedo inviato dall'Ateneo di provenienza al competente Consiglio di corso/Giunta per la valutazione e il riconoscimento della carriera pregressa. Successivamente si procede all'aggiornamento delle carriere nel sistema informativo.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Direzione per la didattica e l'orientamento</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea - accesso web <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: procedura on line https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Invio pratica al Consiglio di corso/Giunta entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del foglio di congedo dall'Ateneo di provenienza; Comunicazione all'interessato della decisione assunta dall'organo competente entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della delibera; Perfezionamento trasferimento di Ateneo entro 15 giorni lavorativi dall'accettazione espressa della delibera o decorsi 15 giorni dalla comunicazione.</p>
Trasparenza del	<p>Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con</p>



<i>servizio</i>	aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Regolamento carriere amministrative degli studenti Manifesto generale degli studi Area personale studente on line https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do
<i>Eventuali costi per l'utente</i>	Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra la ricezione del foglio di congedo e il perfezionamento del trasferimento espresso in giorni; ▪ % numero di trasferimenti perfezionati nei termini sul numero totale di domande. <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 7. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra la ricezione del foglio di congedo e il perfezionamento del trasferimento: Invio pratica al Consiglio di corso/Giunta entro 12 giorni lavorativi dal ricevimento del foglio di congedo dall'Ateneo di provenienza; comunicazione all'interessato della decisione assunta dall'organo competente entro 12 giorni lavorativi dal ricevimento della delibera; perfezionamento trasferimento di Ateneo entro 12 giorni lavorativi dall'accettazione espressa della delibera. ▪ % numero di trasferimenti perfezionati nei termini sul numero totale di domande: 98% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi ▪ % di modulistica presente on line: 100%



<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.



<p>Servizio erogato</p> <p>Iscrizione ai corsi singoli cittadini italiani e stranieri</p> <p>Il servizio si basa sulla verifica della sussistenza dei requisiti e nel rispetto delle prescrizioni e dei termini stabiliti dal Manifesto generale degli studi nonché dai Regolamenti didattici di ciascun corso per potersi iscrivere e frequentare singoli insegnamenti e successivamente sostenere i relativi esami.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Direzione per la didattica e l'orientamento</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Invio al Consiglio di corso/Giunta competente entro 20 giorni dal ricevimento della domanda per i corsi a numero programmato; Comunicazione allo studente dell'esito della domanda di iscrizione entro 20 giorni dal ricevimento della delibera ed emissione tasse per i corsi ad accesso programmato; Perfezionamento iscrizione: 20 giorni lavorativi dal pagamento delle tasse di iscrizione e di frequenza dei singoli corsi per le attività dei corsi ad accesso libero e programmato.</p>



Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: <ul style="list-style-type: none"> • Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 • Regolamento carriere amministrative degli studenti • Siti delle Facoltà dell'Ateneo • Manifesto generale degli studi
Eventuali costi per l'utente	Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra presentazione della domanda di iscrizione ai corsi singoli e perfezionamento della stessa espresso in giorni ▪ % numero di iscrizioni perfezionate nei termini sul numero totale di domande presentate <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 6. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio tra presentazione della domanda di iscrizione ai corsi singoli e perfezionamento della stessa: Invio al Consiglio di corso/Giunta competente entro 16 giorni dal ricevimento della domanda per i corsi a numero programmato. Comunicazione allo studente dell'esito della domanda di iscrizione entro 16 giorni dal ricevimento della delibera ed emissione tasse per i corsi ad accesso programmato. Perfezionamento iscrizione: 16 giorni lavorativi dal pagamento delle tasse di iscrizione e di frequenza dei singoli corsi per le attività dei corsi ad accesso libero e programmato ▪ % numero di iscrizioni perfezionate nei termini sul numero totale di domande presentate: 100% di quelle ammissibili <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi



	▪ % di modulistica presente on line: 100%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.



Servizio erogato Rilascio diploma supplement	
<p>Il servizio si esplica col rilascio del supplemento di diploma in italiano e in inglese. Si tratta di un documento integrativo del titolo di studio ufficiale conseguito dallo studente contenente l'indicazione descrizione della natura, del livello, del contesto, del contenuto e dello status degli studi effettuati e completati dallo studente.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Direzione per la didattica e l'orientamento</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p>
Tempo di erogazione del servizio	30 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda
Trasparenza del servizio	<p>Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 • Regolamento carriere amministrative degli studenti



<i>Eventuali costi per l'utente</i>	nessuno
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra presentazione della domanda di Diploma Supplement e rilascio dello stesso espresso in giorni ▪ % numero di Diploma Supplement rilasciati nei termini sul numero totale di domande presentate <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 6. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio tra presentazione della domanda di Diploma Supplement e relativo rilascio: 24 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda ▪ % numero di Diploma Supplement rilasciati nei termini sul numero totale di domande presentate: 98% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi ▪ % di modulistica presente on line: 98%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.



Servizio erogato	
Riconoscimento titolo accademico estero per iscrizione corso di studio	
<p>Il servizio si esplica nell'istruttoria della istanza (e della relativa documentazione allegata) presentata dallo studente per l'invio al competente Consiglio di corso/Giunta prima e successivamente al Senato Accademico. Nell'ambito dell'istruttoria viene verificata altresì la regolarità amministrativa della documentazione presentata dall'interessato.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Direzione per la didattica e l'orientamento</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Attività istruttoria e trasmissione dell'istanza di riconoscimento del titolo accademico estero alla Struttura didattica competente nei 20 giorni lavorativi successivi alla presentazione di tutta la documentazione necessaria; Nel caso di riconoscimento totale del titolo: istruttoria della pratica al S.A. entro 15 giorni dalla ricezione del verbale della Struttura didattica; Comunicazione della deliberazione del S.A. entro 10 giorni dalla pubblicazione del verbale del Senato sul sito d'Ateneo.</p>



	<p>N.B.: nel caso di riconoscimento parziale del titolo si rinvia a quanto stabilito nella scheda relativa al riconoscimento crediti</p>
Trasparenza del servizio	<p>Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Regolamento carriere amministrative degli studenti (inserire link) Area personale studente on line https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do Sito del CIMEA http://www.cimea.it/</p>
Eventuali costi per l'utente	<p>Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34</p>
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra presentazione dell'istanza corredata della relativa documentazione e inizio attività istruttoria espresso in giorni ▪ % numero di pratiche istruite alle competenti strutture didattiche nei termini sul numero totale di domande presentate <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 6. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio tra presentazione della documentazione ed istruttoria della pratica: Attività istruttoria e trasmissione dell'istanza di riconoscimento del titolo accademico estero alla Struttura didattica competente nei 16 giorni lavorativi successivi alla presentazione di tutta la documentazione necessaria. Nel caso di riconoscimento totale del titolo: istruttoria della pratica al S.A. entro 12 giorni dalla ricezione del verbale della Struttura didattica. Comunicazione della deliberazione del S.A. entro 8 giorni dalla pubblicazione del verbale del Senato sul sito d'Ateneo. ▪ % numero di immatricolazioni sul numero di domande presentate nell'anno: 100% di quelle ammissibili <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni



	lavorativi ▪ % di modulistica presente on line: 98%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.



<p>Servizio erogato</p> <p>Equiparazioni tra titoli accademici italiani</p> <p>Il servizio consiste nel rilascio di attestazioni di equipollenza tra titoli accademici di vecchio ordinamento (ante DM 509/1999), titoli ex DM 509/1999 e titoli ex DM 270/2004, ai fini della partecipazione ai concorsi pubblici in base alle tabelle Ministeriali.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Direzione per la didattica e l'orientamento</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: luglio: lunedì – mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; agosto: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; settembre e ottobre: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9:00 - 12:00; martedì ore 10:00 - 12:00 e 16:00 - 17:00; da novembre a giugno: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì ore 9: 00 - 12:00; martedì ore 16:00 - 17:00; Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Attività istruttoria e trasmissione titoli al Consiglio di Corso/Giunta competenti nei 10 giorni lavorativi successivi alla presentazione della documentazione</p> <p>Rilascio certificazione entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento delle delibere degli organi competenti</p>
Trasparenza del servizio	<p>Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=311 Sito MIUR (equiparazioni tra titoli accademici italiani - riferimenti normativi</p>



	con allegate tabelle): http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/universita/equipollenze-titoli
Eventuali costi per l'utente	Come previsti dalla normativa vigente in materia di imposta di bollo.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico (il valore è dato dalla media delle ore settimanali calcolato tenendo conto dei differenti orari di apertura durante i mesi dell'anno); ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra domanda di equiparazione e rilascio certificazione espresso in giorni ▪ % numero di certificazioni rilasciate nei termini sul numero totale di domande presentate <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 6. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio tra domanda di equiparazione ed rilascio della certificazione: Attività istruttoria e trasmissione titoli al Consiglio di Corso/Giunta competenti negli 8 giorni lavorativi successivi alla presentazione dell'istanza. Rilascio certificazione entro 12 giorni lavorativi dal ricevimento delle delibere degli organi competenti. ▪ % numero di certificazioni rilasciate sul numero totale di domande presentate nell'anno: 100% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi ▪ % di modulistica presente on line: 98%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Business Object, Sistema di protocollo Titulus).
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Aggiornamento con frequenza biennale.



<p>Servizio erogato</p> <p>Servizio di affiancamento per le prove d'accesso da parte di studenti con disabilità e D.S.A. (Disturbi Specifici di Apprendimento)</p> <p>Il servizio si esplica con l'affiancamento per le prove d'accesso in favore di studenti con disabilità e D.S.A. (Disturbi Specifici di Apprendimento) tramite l'intermediazione con le diverse Commissioni per l'assegnazione di strumenti compensativi e dispensativi ai sensi delle L.17/99 e 170/2010 agli studenti richiedenti.</p>	
Responsabile del servizio	Laura Raimonda Mura – Responsabile del Settore S.I.A. Direzione per la didattica e l'orientamento
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: <u>Sede centrale:</u> Via S. Giorgio n. 12 <u>Sedi decentrate:</u> Studi Umanistici (ex Facoltà di Lettere e Filosofia e Scienze della Formazione): via Is Mirrionis, 1 -Loc. Sa Duchessa stanza n. 7 bis – Corpo centrale Ingegneria e Architettura via Marengo, 2 – Pad. Presidenza aula O-1° piano Biologia e Farmacia –Scienze – Medicina e Chirurgia: c/o Presidenza di Scienze, 3° p. Complesso Universitario di Monserrato Scienze Economiche, Giuridiche e Politiche: c/o v. le Sant'Ignazio 13 c/o Dipartimento di Botanica — Stanza n. 5 Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: Le diverse sedi hanno orari differenti consultabili link al sito istituzionale di seguito riportato: http://people.unica.it/disabilita/i-nostri-uffici/</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono: 070/675-6222/7810/5092/4625/3541/3542, - cellulare (solo per le emergenze): 3333061409 attivo il lunedì mercoledì venerdì - ore 15-19 - fax: 070/675-6367, - e-mail: tutor.sia@unica.it; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://people.unica.it/disabilita/i-nostri-uffici/</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: La modulistica è disponibile al seguente link: http://people.unica.it/disabilita/modulistica/</p>
Tempo di erogazione del servizio	15 giorni dalla ricezione della domanda da parte dell'utente
Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://people.unica.it/disabilita/



	Regolamento carriere amministrative degli studenti Manifesto generale degli studi Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione vengono fornite in sedi di colloquio personale dell'utente con Tutor specializzati.
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo per l'utente
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico; ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'erogazione del servizio espresso in giorni; ▪ % numero di pratiche nei termini sul numero totale delle istanze. <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico: Sedi centrale Via San Giorgio: h.24; Sedi Studi Umanistici: h.15; Sedi Ingegneria e Architettura: h.4 e 30; Sedi Biologia e Farmacia- Scienze – Medicina e Chirurgia: h.11 e 30; Sedi Scienze Economiche, Giuridiche e Politiche: h.18 e 30. ▪ N° canali di interazione: 6. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'erogazione del servizio: 12 giorni dalla ricezione della domanda; ▪ % numero di pratiche perfezionate nei termini sul numero totale delle istanze: 100%. <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail: 5 giorni; ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 5 giorni ▪ % di modulistica presente on line: 98%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione su questionari somministrati, con cadenza annuale, agli utenti che si recano negli uffici del S.I.A. o spedito via mail e poi elaborato dal personale specializzato del S.I.A.
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Aggiornamento con frequenza biennale



<p>Servizio erogato</p> <p>Servizio di trasporto per gli studenti con disabilità</p> <p>Gli studenti con disabilità motoria o sensoriale richiedenti il servizio, usufruiscono del trasporto dalla propria abitazione alla sedi universitaria richiesta e viceversa fino a un raggio di 30 Km.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Laura Raimonda Mura – Responsabile del Settore S.I.A.</p> <p>Direzione per la didattica e l'orientamento</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: <u>Sede centrale:</u> Via S. Giorgio n. 12 <u>Sedi decentrate:</u> Studi Umanistici (ex Facoltà di Lettere e Filosofia e Scienze della Formazione): via Is Mirrionis, 1 -Loc. Sa Duchessa stanza n. 7 bis – Corpo centrale Ingegneria e Architettura via Marengo, 2 – Pad. Presidenza aula O-1° piano Biologia e Farmacia –Scienze – Medicina e Chirurgia: c/o Presidenza di Scienze, 3° p. Complesso Universitario di Monserrato Scienze Economiche, Giuridiche e Politiche: c/o v. le Sant'Ignazio 13 c/o Dipartimento di Botanica — Stanza n. 5 Tutte le sedi sono prive di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: Le diverse sedi hanno orari differenti consultabili link al sito istituzionale di seguito riportato: http://people.unica.it/disabilita/i-nostri-uffici/</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono: 070/675-6222/7810/5092/4625/3541/3542, - cellulare (solo per le emergenze): 3333061409 attivo il lunedì mercoledì venerdì - ore 15-19 - fax: 070/675-6367, - e-mail: tutor.sia@unica.it; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea - <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: http://people.unica.it/disabilita/i-nostri-uffici/</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: La modulistica è disponibile al seguente link: http://people.unica.it/disabilita/modulistica/</p>
Tempo di erogazione del servizio	10 giorni dalla ricezione della domanda da parte dell'utente
Trasparenza del servizio	<p>Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: http://people.unica.it/disabilita/ Regolamento carriere amministrative degli studenti Manifesto generale degli studi</p>



	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione vengono fornite in sedi di colloquio personale dell'utente con Tutor specializzati.
<i>Eventuali costi per l'utente</i>	Nessun costo per l'utente
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico; ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'erogazione del servizio espresso in giorni; ▪ % numero di pratiche nei termini sul numero totale delle istanze. <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web espresso in giorni ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico: Sedi centrale Via San Giorgio: h.24; Sedi Studi Umanistici: h.15; Sedi Ingegneria e Architettura: h.4 e 30; Sedi Biologia e Farmacia- Scienze – Medicina e Chirurgia: h.11 e 30; Sedi Scienze Economiche, Giuridiche e Politiche: h.18 e 30. ▪ N° canali di interazione: 6. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'erogazione del servizio: 8 giorni dalla ricezione della domanda; ▪ % numero di pratiche perfezionate nei termini sul numero totale delle istanze: 100%. <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail: 5 giorni; ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 5 giorni ▪ % di modulistica presente on line: 98%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione su questionari somministrati, con cadenza annuale, agli utenti che si recano negli uffici del S.I.A. o spedito via mail e poi elaborato dal personale specializzato del S.I.A.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale



Servizio erogato Pagamento borse dottorato di ricerca	
Il servizio gestisce il pagamento degli emolumenti ai dottorandi titolari di borsa per la frequenza dei corsi di dottorato di ricerca e garantisce il rilascio delle certificazioni attinenti al pagamento (certificazione fiscale (CU); certificazione a richiesta dei compensi percepiti). Cura l'attività informativa.	
Responsabile del servizio	Luisanna Cintura Direzione finanziaria
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: Via Università, 40 - III piano (accessibile dal piano terra tramite ascensore). Tempi di apertura al pubblico: mattina: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.30 alle 13.00 pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - Sportello - Telefono: 070/675 2414, 2460, 2469, 2412 - E-mail: contab.speciali@amm.unica.it lcintura@amm.unica.it alabieni@amm.unica.it mrombi@amm.unica.it mfrongia@amm.unica.it - Posta cartacea Modalità di accesso al servizio: La modulistica del settore è disponibile sul sito dell'Università al seguente link: http://www.unica.it/pub/37/index.jsp?is=37&iso=800
Tempo di erogazione del servizio	Il pagamento a regime delle borse di dottorato di ricerca avviene il 27 di ogni mese (con riferimento al mese di competenza precedente). L'erogazione della prima mensilità avviene entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione completa utile ai fini del pagamento. Le certificazioni fiscali vengono emesse nel rispetto delle normative, mentre le certificazioni a richiesta vengono evase entro 2/3 giorni.
Trasparenza del servizio	La trasparenza del servizio è garantita attraverso pubblicazione e reperibilità delle informazioni sul sito www.unica.it ai seguenti link Direzione didattica: http://www.unica.it/pub/3/index.jsp?is=3&iso=47 Direzione finanziaria: http://www.unica.it/pub/37/index.jsp?is=37&iso=800
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico Numero canali di interazione Tempestività: Tempo medio intercorrente tra l'arrivo della disposizione di pagamento e la trasmissione del pagamento in banca



	<p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste ed informazioni via mail • Tempo medio di aggiornamento della modulistica sul web • % di modulistica e informazioni presente online
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico: 7 ore e 30 minuti Numero canali di interazione: 4</p> <p>Tempestività: Tempo medio intercorrente tra l'arrivo della disposizione di pagamento e la trasmissione del pagamento in banca: 10 giorni</p> <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste ed informazioni via mail: 1/3 giorni • Tempo medio di aggiornamento della modulistica sul web: 1 giorno • % di modulistica presente online: 100%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione a cadenza annuale.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: biennale



Servizio erogato	
Pagamento borse di studio per la mobilità internazionale	
Il servizio gestisce il pagamento delle borse di studio per favorire la mobilità internazionale degli studenti dell'Ateneo e per la mobilità in entrata (programma comunitario LLP Erasmus, Mundus, Lamenitec, Smile Now e programmi Globus). Rilascio delle certificazioni attinenti al pagamento (certificazione fiscale (CU). Cura l'attività informativa.	
Responsabile del servizio	Luisanna Cintura Direzione finanziaria
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: Via Università, 40 - III piano (accessibile dal piano terra tramite ascensore).</p> <p>Tempi di apertura al pubblico: mattina: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.30 alle 13.00 pomeriggio: previo appuntamento</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sportello - Telefono: 070/675 2414, 2460, 2469, 2412 - E-mail: <ul style="list-style-type: none"> contab.speciali@amm.unica.it lcintura@amm.unica.it alabieni@amm.unica.it mrombi@amm.unica.it mfrongia@amm.unica.it - Posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio: Le informazioni e la modulistica sono presenti sul sito dell'università al seguente link http://www.unica.it/pub/6/index.jsp?is=6&iso=218</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Il pagamento delle borse di mobilità avviene il 27 del mese di ricezione della disposizione dirigenziale che autorizza il pagamento.</p> <p>Le certificazioni fiscali vengono emesse nel rispetto delle normative, mentre le certificazioni a richiesta vengono evase entro 2/3 giorni.</p>
Trasparenza del servizio	<p>La trasparenza del servizio è garantita attraverso pubblicazione e reperibilità delle informazioni sul sito www.unica.it al seguente link della Direzione Didattica: http://www.unica.it/pub/6/index.jsp?is=6&iso=218</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico Numero canali di interazione</p> <p>Tempestività: Tempo medio intercorrente tra l'arrivo della disposizione di pagamento e la trasmissione del pagamento in banca</p> <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste ed informazioni via mail • Tempo medio di aggiornamento della modulistica sul web • % di modulistica e informazioni presente online



Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico: 7 ore e 30 minuti Numero canali di interazione: 4</p> <p>Tempestività: Tempo medio intercorrente tra l'arrivo della disposizione di pagamento e la trasmissione del pagamento in banca: 10 giorni</p> <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste ed informazioni via mail: 1/3 giorni • Tempo medio di aggiornamento della modulistica sul web: 1 giorno • % di modulistica e informazioni presente online: 100%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione a cadenza annuale
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: biennale



Servizio erogato	
Pagamento borse di ricerca, tirocini ed altre borse	
Il servizio gestisce il pagamento delle borse di studio (per partecipazione master, tirocini, borse di ricerca, collaborazioni studentesche, etc.) e garantisce il rilascio delle certificazioni attinenti al pagamento (certificazione fiscale (CU). Cura l'attività informativa.	
Responsabile del servizio	Luisanna Cintura Direzione finanziaria
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: Via Università, 40 - III piano (accessibile dal piano terra tramite ascensore).</p> <p>Tempi di apertura al pubblico: mattina: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.30 alle 13.00 pomeriggio: previo appuntamento</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sportello - Telefono: 070/675 2414, 2460, 2469, 2412 - E-mail: <ul style="list-style-type: none"> contab.speciali@amm.unica.it lcintura@amm.unica.it alabieni@amm.unica.it mrombi@amm.unica.it mfrongia@amm.unica.it - Posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio: Le informazioni e la modulistica sono presenti sul sito dell'università http://www.unica.it/pub/37/index.jsp?is=37&iso=800</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Il pagamento delle borse di studio avviene il 27 del mese di ricezione della disposizione dirigenziale che autorizza il pagamento.</p> <p>Le certificazioni fiscali vengono emesse nel rispetto delle normative, mentre le certificazioni a richiesta vengono evase entro 2/3 giorni.</p>
Trasparenza del servizio	<p>La trasparenza del servizio è garantita attraverso pubblicazione e reperibilità delle informazioni sul sito http://www.unica.it/pub/37/index.jsp?is=37&iso=800</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico Numero canali di interazione</p> <p>Tempestività: Tempo medio intercorrente tra l'arrivo della disposizione di pagamento e la trasmissione del pagamento in banca</p> <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste ed informazioni via mail • Tempo medio di aggiornamento della modulistica sul web • % di modulistica e informazioni presente online



Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico: 7 ore e 30 minuti Numero canali di interazione: 4</p> <p>Tempestività: Tempo medio intercorrente tra l'arrivo della disposizione di pagamento e la trasmissione del pagamento in banca: 10 giorni</p> <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste ed informazioni via mail: 1/3 giorni • Tempo medio di aggiornamento della modulistica sul web: 1 giorno • % di modulistica e informazioni presente online: 100%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione a cadenza annuale
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: biennale



Servizio erogato	
Predisposizione e sottoscrizione dei contratti dei medici specializzandi.	
Il servizio cura la predisposizione dei contratti di formazione specialistica dei medici e provvede alla relativa sottoscrizione.	
Responsabile del servizio	Bertucelli Annarella Direzione acquisti, appalti e contratti
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Rettorato – 2° piano – Privo di barriere architettoniche</p> <p>Tempi di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari mattina: 10:00-12:00 dal lunedì al venerdì orari pomeriggio: 15:00-16:30 martedì e giovedì <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/6752366 - fax: 070/6752300 - e-mail: contratti@amm.unica.it <p>Modalità di accesso al servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reperibilità delle informazioni e della modulistica necessaria per la presentazione dell'istanza al seguente link: http://www.unica.it/pub/3/index.jsp?is=3&iso=46:
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'erogazione del servizio: – 30 gg.
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità online delle informazioni riferite all'erogazione del servizio: – Avviso di sottoscrizione sul sito Unica- Post Lauream- Scuole Specializzazione link: http://www.unica.it/pub/3/index.jsp?is=3&iso=46
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione % di pratiche evase nel tempo massimo previsto diviso il numero di pratiche totali richiesti nell'anno.</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni)</p>
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 12 N° canali di interazione: 4</p> <p>Tempestività</p>



	<p>Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: 28 giorni % di pratiche evase nel tempo massimo previsto diviso il numero di pratiche totali richiesti nell'anno: 95%</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): 1 giorno</p>
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione a cadenza annuale.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Ogni biennio l'amministrazione aggiorna il tempo standard



Servizio erogato	
Pagamento contratti dei medici specializzandi	
Il servizio gestisce il pagamento degli emolumenti ai medici titolari di contratto di formazione specialistica a finanziamento ministeriale o regionale e garantisce il rilascio delle certificazioni attinenti al pagamento (certificazione fiscale (CU); certificazione a richiesta dei compensi percepiti). Cura l'attività informativa.	
Responsabile del servizio	Luisanna Cintura Direzione finanziaria
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: Via Università, 40 - III piano (accessibile dal piano terra tramite ascensore).</p> <p>Tempi di apertura al pubblico: mattina: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.30 alle 13.00 pomeriggio: previo appuntamento</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sportello - Telefono: 070/675 - 2414, 2460, 2469, 2412 - E-mail: contab.speciali@amm.unica.it lcintura@amm.unica.it alabieni@amm.unica.it mrombi@amm.unica.it mfrongia@amm.unica.it - Posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio: La modulistica del settore è disponibile sul sito dell'Università al seguente link: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=28076&iso=800&is=37</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Il pagamento a regime dei contratti di formazione specialistica avviene il 27 di ogni mese (con riferimento al mese di competenza precedente).</p> <p>L'erogazione della prima mensilità avviene entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione completa utile ai fini del pagamento.</p> <p>Le certificazioni fiscali vengono emesse nel rispetto delle normative, mentre le certificazioni a richiesta vengono evase entro 2/3 giorni.</p>
Trasparenza del servizio	<p>La trasparenza del servizio è garantita attraverso pubblicazione e reperibilità delle informazioni sul sito www.unica.it ai seguenti link Direzione didattica: http://www.unica.it/pub/3/index.jsp?is=3&iso=46 Direzione finanziaria: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=28076&iso=800&is=37</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno



<p>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</p>	<p>Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico Numero canali di interazione</p> <p>Tempestività: Tempo medio intercorrente tra l'arrivo della disposizione di pagamento e la trasmissione del pagamento in banca</p> <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste ed informazioni via mail • Tempo medio di aggiornamento della modulistica sul web • % di modulistica e informazioni presente online
<p>Valori standard</p>	
<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico: 7 ore e 30 minuti Numero canali di interazione: 4</p> <p>Tempestività: Tempo medio intercorrente tra l'arrivo della disposizione di pagamento e la trasmissione del pagamento in banca: 10 giorni</p> <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste ed informazioni via mail: 1/3 giorni • Tempo medio di aggiornamento della modulistica sul web: 1 giorno • % di modulistica e informazioni presente online: 100%
<p>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</p>	<p>Verifica periodica a campione.</p>
<p>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</p>	<p>Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: biennale</p>



Servizio erogato	
Domande di finanziamento associazioni studentesche	
Il servizio gestisce le richieste di finanziamento delle attività sportive e culturali proposte dalle associazioni studentesche a valere sui fondi iscritti annualmente nel budget di Ateneo.	
Responsabile del servizio	Roberta Contini Direzione generale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università n.40 – Cagliari, Secondo piano privo di barriere architettoniche previo passaggio altro ufficio -Ascensore per accesso disabili</p> <p>Tempi di apertura al pubblico: - Mattina: lunedì – mercoledì – venerdì dalle ore 10:00 alle 14:00 previo appuntamento telefonico o via mail Pomeriggio: martedì-giovedì dalle 15:30 alle 18:00 previo appuntamento telefonico o via mail</p> <p>Interazione multicanale con l'utente: telefono: 070/6752086; mail: associazionistudentesche@unica.it</p> <p>Modalità d'accesso al servizio: La modulistica è disponibile nel sito web di Ateneo al seguente link http://unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=764</p>
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'invio alla Direzione Finanziaria del provvedimento di liquidazione: 30 giorni dal ricevimento dell'istanza di anticipo o saldo del finanziamento concesso
Trasparenza del servizio	<p>Le informazioni relative alla concessione dei finanziamenti sono reperibili sul sito web di Ateneo http://unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=764 o fornite via mail su richiesta dell'interessato</p> <p>Costante attività di informazione e di risposta a dubbi e chiarimenti fornite via telefono e via mail</p>
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico dedicato al servizio N° canali di interazione</p> <p>Tempestività: Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio e provvedimento di liquidazione (giorni)</p> <p>Trasparenza: Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail % di modulistica presente online</p>
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità N° di ore settimanali dedicati al ricevimento del pubblico: 12 ore settimanali N° canali di interazione 2: casella mail dedicata e telefono</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio e provvedimento di liquidazione: 7 giorni</p>



	Trasparenza: Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 5 giorni % di modulistica presente online o inviata per mail su richiesta degli interessati: 90%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione a cadenza annuale.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



Servizio erogato	
Erogazione Contributi a favore delle Associazioni Studentesche	
Il servizio provvede all'erogazione dei contributi a favore delle Associazioni studentesche.	
Responsabile del servizio	Anna Ghiani Direzione finanziaria
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: Via Università n. 40 – terzo piano Tempi di apertura al pubblico: mattina: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675-2415 – 2082 - 2442 – 2443 – 2071 – 2384 – fax: 070/675-2454 - e-mail: ragioneria@amm.unica.it ; aghiani@amm.unica.it ; iaiana@amm.unica.it pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea Modalità di accesso al servizio: http://www.unica.it/pub/7/index.jsp?is=7&iso=96
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'erogazione del servizio: - 15 giorni dalla data di ricezione della Disposizione di pagamento.
Trasparenza del servizio	La trasparenza del servizio è garantita attraverso pubblicazione e reperibilità delle informazioni sul sito http://www.unica.it/pub/7/index.jsp?is=7&iso=96
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione: Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni)
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 15 • N° canali di interazione: 6 Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione: 15 giorni Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via e-mail (giorni): 1



<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione a cadenza annuale
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale



Servizio erogato	
Accoglienza ed informazione sui servizi per il lavoro	
Il servizio gestisce la prima accoglienza, eroga informazioni e chiarimenti sui servizi offerti dallo Sportello Placement con l'individuazione del servizio più adeguato ai bisogni dell'utente, rilasciando i materiali informativi utili per la ricerca attiva del lavoro e fissando eventualmente ulteriori incontri individuali o di gruppo per il supporto alla compilazione del CV e/o di lettere di presentazione.	
Responsabile del servizio	Graziella Marceddu Direzione per la ricerca e il territorio
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: Via San Giorgio, 12 – Cagliari - piano terra (privo di barriere architettoniche). Tempi di apertura al pubblico: mattina: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 13.00 pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente : - sportello - telefono (per le sole informazioni): 070/675-8404
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo di ricevimento allo sportello: entro 2 ore
Trasparenza del servizio	Le informazioni relative all'erogazione del servizio sono pubblicate on line (http://www.unica.it/pub/3/show.jsp?id=26453&iso=769&is=3)
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità n. di ore di apertura al pubblico n. di ore dedicate allo sportello telefonico n. di canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione (ore) Trasparenza Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web (giorni)
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità n. di ore di apertura al pubblico: 9 n. di canali di interazione : 2 Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione allo sportello: 1 ora Trasparenza Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 2 giorni lavorativi
Modalità per il monitoraggio del	Verifica a campione su due mesi/anno



<i>rispetto degli standard</i>	
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale



Servizio erogato Tirocini formativi e di orientamento	
<p>Il servizio organizza e gestisce le procedure di attivazione dei tirocini formativi e di orientamento rivolti ai neolaureati entro i 12 mesi, offrendo una consulenza specialistica per la scelta del tirocinio più adatto sulla base del proprio obiettivo professionale; offre assistenza al tirocinante in ogni fase che precede e segue il tirocinio e rilascia l'attestato finale che include un libretto contenente le competenze acquisite.</p>	
Responsabile del servizio	Graziella Marceddu Direzione per la ricerca e il territorio
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: Via San Giorgio, 12 – Cagliari - piano terra (privo di barriere architettoniche).</p> <p>Tempi di apertura al pubblico: orari mattina: 10.00 – 12.30 - martedì e giovedì pomeriggio: previo appuntamento</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/675-8404 – 8407 - 8772 - fax: 070/675-8402 - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea <p>Modulistica disponibile on-line - http://www.unica.it/pub/3/show.jsp?id=16890&iso=768&is=3)</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo di attivazione del tirocinio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 giorni lavorativi dalla consegna del Progetto formativo e della Convenzione sottoscritti dall'ente ospitante, dal tutor universitario e dal neolaureato. <p>Tempo massimo di rilascio delle attestazioni: 15 giorni lavorativi dal ricevimento della modulistica prescritta al termine del percorso, compilata dall'ente ospitante e dal tirocinante.</p>
Trasparenza del servizio	Le informazioni relative all'erogazione del servizio sono pubblicate on line - http://www.unica.it/pub/3/index.jsp?is=3&iso=768)
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità n. di ore settimanali di apertura al pubblico n. di canali di interazione</p> <p>Tempestività Tempo medio per il rilascio dell'attestazione (giorni)</p> <p>Trasparenza Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web (giorni)</p>
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità n. di ore settimanali di apertura al pubblico: 5 n. di canali di interazione: 5</p> <p>Tempestività</p>



	Tempo medio per il rilascio dell'attestazione: 5 giorni lavorativi Trasparenza Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 2 giorni lavorativi
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione su due mesi/anno
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale



Servizio erogato	
Accertamento diritto rimborso tasse degli studenti	
Il servizio gestisce le procedure di rimborso tasse e provvede ad accertarne il diritto in capo ai beneficiari con disposizione dirigenziale	
Responsabile del servizio	Gaetano Melis Direzione per le reti e i servizi informatici
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sedi e orari di apertura: <u>Direzione reti e servizi informatici</u> : via Università 40 – Palazzina del Balice – Settore tasse e contributi – piano terra (privo di barriere architettoniche) Tempi di apertura al pubblico: 09:00-13:00 da lunedì a venerdì <u>Segreterie studenti</u> (per le sedi e gli orari vedere il sito web www.unica.it) Interazione multicanale con l'utente: - sportelli - telefono settore tasse e contributi: 0706752062 - email: helpservizionline@unica.it ; aspano@amm.unica.it Le informazioni sono reperibili al seguente link: http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo di risposta: 1. entro 180 giorni dalla rilevazione nel sistema dell'importo a credito. 2. entro 30 giorni dall'emissione delle graduatorie definitive degli idonei beneficiari delle borse di studio dell'Ersu.
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità delle informazioni su: <ul style="list-style-type: none">• Sito web: http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34• Regolamento tasse e contributi: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=14015&iso=6&is=37
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione Tempestività Tempo medio per l'accertamento(giorni lavorativi) Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste via mail (giorni lavorativi)
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 20 ore



<p><i>indicatore</i></p>	<p>N° canali di interazione: 3</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente per l'accertamento(giorni): 150 giorni – 25 giorni per le borse di studio dell'Ersu dalla pubblicazione delle graduatorie definitive.</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste via mail: 2(giorni lavorativi)</p>
<p><i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i></p>	<p>La rilevazione è annuale, si utilizza l'account di posta elettronica utilizzato per la ricezione delle richieste di supporto.</p>
<p><i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i></p>	<p>Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.</p>



Servizio erogato Erogazione rimborsi tasse studenti	
Il servizio eroga i rimborsi tasse agli studenti	
Responsabile del servizio	Pasquale Soru Direzione finanziaria
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: Palazzo Belgrano, Via Università 40 – 3° piano Direzione Finanziaria - Accesso garantito ai disabili con ascensore</p> <p>Tempi di apertura al pubblico: mattina: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/675-2432 - 2413 - 2467 - fax: 070/675- 2402 - e-mail: psoru@amm.unica.it, gpisa@amm.unica.it, rgiorgi@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio: La modulistica da utilizzare per richiedere il servizio è rappresentata dalle disposizioni del Responsabile della Direzione per le Reti e i Servizi Informatici (DRSI). Non esiste una modulistica on-line.</p>
Tempo di erogazione del servizio	Tempo max di erogazione del rimborso: - 5 giorni lavorativi
Trasparenza del servizio	La trasparenza è garantita attraverso comunicazione diretta con gli interessati.
Eventuali costi per l'utente	Nessuno.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico • N° canali di interazione <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di comunicazione dell'avvenuto pagamento
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 15 • N° canali di interazione: 6 <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva



	<p>erogazione: 5 giorni</p> <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio comunicazione dell'avvenuto pagamento dipendente dai tempi di accredito delle somme da parte del tesoriere: dai 3 ai 5 giorni per i pagamenti in Italia
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica periodica della tempistica di erogazione del servizio
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	La tempistica prevista per l'aggiornamento del valore standard è annuale e dipende da eventi legati a modifiche normative.



Servizio erogato Esoneri tasse universitarie	
Il servizio gestisce il processo relativo all'esonero delle tasse universitarie (borse di studio Ersu, esoneri ordinari e straordinari)	
Responsabile del servizio	Gaetano Melis Direzione per le reti e i servizi informatici
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi e orari di apertura: <u>Direzione reti e servizi informatici</u>: via Università 40 – Palazzina del Balice – Settore tasse e contributi – piano terra (privo di barriere architettoniche) Tempi di apertura al pubblico: 09:00-13:00 da lunedì a venerdì</p> <p><u>Segreterie studenti</u> (per le sedi e gli orari vedere il sito web www.unica.it)</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportelli - telefono settore tasse e contributi: 0706752062 - email: helpservizionline@unica.it; aspano@amm.unica.it <p>La modulistica è disponibile nel sito, nella sezione Tasse: http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo di risposta:</p> <p><u>Borse di studio dell'Ersu</u>: entro 30 giorni dall'emissione delle graduatorie definitivi degli idonei beneficiari (automaticamente).</p> <p><u>Esonero ordinari e non discrezionali</u>: entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.</p> <p><u>Esoneri straordinari e discrezionali</u>: entro 180 giorni.</p>
Trasparenza del servizio	<p>Diffusione e reperibilità delle informazioni su:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sito web: http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13832&iso=763&is=34 • Regolamento tasse e contributi: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=14015&iso=6&is=37 • Manifesto degli studi: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=780
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta e la risposta (giorni lavorativi)</p> <p>Trasparenza</p>



	Tempo medio di risposta a richieste via mail (giorni lavorativi)
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 20 N° canali di interazione: 3</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta e la risposta: 25 giorni – 150 giorni per gli esoneri straordinari.</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste via mail: 2 (giorni lavorativi)</p>
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	La rilevazione è annuale, si utilizza l'account di posta elettronica utilizzato per la ricezione delle richieste di supporto.
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



<p style="text-align: center;">Servizio erogato</p> <p style="text-align: center;">Supporto agli studenti per l'utilizzo dei servizi online</p> <p>Il servizio organizza e gestisce il supporto agli studenti per l'utilizzo dei servizi online.</p>	
Responsabile del servizio	Gaetano Melis Direzione per le reti e i servizi informatici
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche) Tempi di apertura al pubblico: 09:00-13:00 da lunedì a venerdì Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 0706752061 – 0706752099 - email: helpservizionline@unica.it
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo di risposta: 3 giorni lavorativi.
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità delle informazioni su: • Sito web: http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13831&iso=763&is=34 • Manifesto degli studi: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=780 • Cartelloni offerta formativa
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta e la risposta (giorni) Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste via mail (giorni)
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 20 ore N° canali di interazione: 3 Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta e la risposta: 2 (giorni lavorativi) Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste via mail: 2 giorni lavorativi
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli	La rilevazione è annuale. Si utilizza l'account di posta elettronica utilizzato per la ricezione delle richieste di supporto.



<i>standard</i>	
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



Servizio erogato Aule informatiche d'Ateneo dedicate allo studio individuale	
Il servizio garantisce la funzionalità delle aule informatiche d'Ateneo. Cura l'organizzazione tecnica e la manutenzione delle aule informatiche di Ateneo dedicate allo studio individuale degli utenti di Unica, anche su richiesta di supporto e intervento.	
Responsabile del servizio	Gaetano Melis Direzione per le reti e i servizi informatici
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi e tempi di apertura delle aule http://unica.it/pub/34/show.jsp?id=13895&iso=763&is=34)</p> <p><u>Facoltà di Ingegneria</u> (via Marengo, 3). È situata nel nuovo edificio (lato via Is Maglias) sopra le aule V e Z e tra le aule X e Y Tempi di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì 9-13; martedì e giovedì 15-18.</p> <p><u>Biblioteca del distretto delle scienze sociali, economiche e giuridiche – Sezione scienze economiche</u> (viale Sant'Ignazio 84). Tempi di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì: mattina 9-13 e pomeriggio 14-18.30 sabato: mattina 9-13.</p> <p><u>Cittadella universitaria di Monserrato</u> - Aula 105 - È situata sopra la biblioteca del distretto biomedico scientifico. Tempi di apertura al pubblico delle aule: dal lunedì al venerdì 9-13; martedì e giovedì 14-17.</p> <p>Tutte le aule sono chiuse nel mese di agosto e durante i periodi di interruzione delle lezioni (natale, pasqua, ecc.), verificabili tramite il calendario accademico.</p> <p><u>Servizio di assistenza tecnica</u></p> <p>Sede: via marengo 2</p> <p>Tempi di apertura al pubblico: 09:00-13:00 da lunedì a venerdì,</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/675-5023 fax: 070/675-5028 - email: paolo.cossu@unica.it
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo di risposta alla segnalazione di assistenza: 3 giorni lavorativi dalla segnalazione.
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità delle informazioni su: <ul style="list-style-type: none"> • Sito web: http://www.unica.it/pub/34/show.jsp?id=13895&iso=763&is=34 • Manifesto degli studi: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=780



	<ul style="list-style-type: none"> • Cartelloni offerta formativa e bandi di ammissione ai corsi di studio.
Eventuali costi per l'utente	Servizio gratuito.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico</p> <p>Tempestività Tempo medio di accesso (ore) Tempo medio di intervento per la richiesta (giorni lavorativi)</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste via mail (giorni lavorativi)</p>
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico delle aule: 107 ore alla settimana (complessive per tutte le strutture) N° di ore settimanali di apertura al pubblico del servizio di assistenza: 20 ore alla settimana</p> <p>Tempestività Tempo medio di accesso: immediato (con tempi di attesa massimi di tre ore). Tempo medio di intervento per la richiesta: 2 giorni lavorativi dalla segnalazione.</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste via mail: 2 (giorni lavorativi)</p>
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	La rilevazione è annuale, si utilizza l'account di posta elettronica utilizzato per la ricezione delle richieste di supporto.
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



Servizio erogato	
Fruibilità della rete WiFi d'Ateneo denominata Unicamente	
Il servizio organizza e garantisce la fruibilità della rete Wi-Fi Unicamente nei diversi punti di accesso di Ateneo, provvedendo alla gestione dei malfunzionamenti.	
Responsabile del servizio	Gaetano Melis Direzione per le reti e i servizi informatici
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sedi di accessibilità del servizio (vedi link): http://people.unica.it/wifi/copertura Tempi di fruibilità del servizio: 24 ore su 24 – tutti i giorni dell'anno. Interazione multicanale con l'utente: - sportello: tempi di apertura al pubblico 09:00-13:00 da lunedì a venerdì - telefono: 0706752061 – 0706752099 - email: helpservizionline@unica.it
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo di risposta alla segnalazione di malfunzionamento della rete: 3 giorni lavorativi.
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità delle informazioni su: <ul style="list-style-type: none"> • Sito web: http://people.unica.it/wifi/ • Manifesto degli studi: http://www.unica.it/pub/34/index.jsp?is=34&iso=780 • Cartelloni offerta formativa
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione Tempestività Tempo medio di presa in carico (giorni lavorativi) Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste via mail (giorni lavorativi)
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 24 ore su 24 – tutti i giorni dell'anno. N° canali di interazione: 3 Tempestività Tempo medio di presa in carico: 2 (giorni lavorativi) Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste via mail: 2 (giorni lavorativi)
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli	La rilevazione è annuale si utilizza l'account di posta elettronica utilizzato per la ricezione delle richieste di supporto.



<i>standard</i>	
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



Servizi al personale (docenti, ricercatori, contrattisti e personale tecnico-amministrativo)

<p>Servizio erogato</p> <p>Selezioni di personale docente</p> <p>Il servizio organizza e gestisce le procedure di selezione di personale docente (professori ordinari e professori associati)</p>	
Responsabile del servizio	<p>Enrico Gioffrè</p> <p>Direzione per il personale</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche)</p> <p>Tempi di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì - orari pomeriggio: previo appuntamento <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/675-2347 -2318 -2398 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2348 - e-mail: concorsidoc@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; concorsi@pec.unica.it - posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – www.unica.it/concorsi</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo per la conclusione della procedura:</p> <p>30 giorni dalla conclusione dei lavori della Commissione (per i quali sono normativamente previsti 3 mesi dal D.R. di nomina delle Commissioni giudicatrici per le procedure selettive ex art. 18 L. 240/2010 - salvo proroga rettorale per un tempo massimo di ulteriori due mesi; 30 giorni dal D.R. di nomina delle Commissioni giudicatrici per le procedure valutative ex art. 24 L. 240/2010 - salvo proroga rettorale per un tempo massimo di ulteriori 30 giorni)</p>
Trasparenza del servizio	<p>Pubblicazione del bando sul sito d'Ateneo per le procedure valutative ex art. 24 L. 240/2010 e selettive ex art. 18 L. 240/2010.</p> <p>Pubblicazione dell'avviso di selezione sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica – IV serie speciale - concorsi, sul sito del MIUR, sul sito dell'Unione Europea e sul sito della CRUI per le procedure selettive ex art. 18 L. 240/2010.</p> <p>Pubblicazione e aggiornamento costante delle informazioni disponibili online riferite alle diverse fasi della procedura (D.R. nomina; criteri di valutazione, D.R. approvazione atti; relazione finale) – http://dirpersonale.unica.it/concorsi</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno



<p>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</p>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la conclusione dei lavori e il D.R. di approvazione atti (giorni) % di selezioni concluse nei termini sul numero totale di selezioni bandite</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni) Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web su bandi, commissioni, approvazione atti (giorni)</p>
<p>Valori standard</p>	
<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico:9 • N° canali di interazione: 6 <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra la conclusione dei lavori e il D.R. di approvazione atti: 20 giorni • % di selezioni concluse nei termini sul numero totale di selezioni bandite: 97% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 1 giorno • Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web relative a bandi, commissioni, approvazione atti: 1 giorno
<p>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</p>	<p>Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus).</p>
<p>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</p>	<p>Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.</p>



Servizio erogato	
Selezioni di ricercatori a tempo determinato	
Il servizio organizza e gestisce le procedure di selezione dei ricercatori a tempo determinato	
Responsabile del servizio	Enrico Gioffrè Direzione per il personale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche)</p> <p>Tempi di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/675-2347 -2318 -2398 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2348 - e-mail: concorsidoc@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; concorsi@pec.unica.it - posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – www.unica.it/concorsi</p>
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: Trenta giorni dalla conclusione dei lavori della Commissione (per i quali sono normativamente previsti quattro mesi dalla data di emanazione del D.R. di nomina - salvo proroga rettorale per un tempo massimo di ulteriori trenta giorni)
Trasparenza del servizio	<p>Pubblicazione del bando di selezione sul sito d'Ateneo.</p> <p>Pubblicazione dell'avviso di selezione sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica – IV serie speciale - concorsi, sul sito del MIUR, sul sito dell'Unione Europea e sul sito della CRUI ex art. 24 L. 240/2010.</p> <p>Pubblicazione e aggiornamento costante delle informazioni disponibili sul sito d'Ateneo riferite alle diverse fasi della procedura (D.R. nomina; criteri di valutazione, D.R. approvazione atti; relazione finale) – http://dirpersonale.unica.it/concorsi</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno



<p>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</p>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la conclusione dei lavori e il D.R. di approvazione atti (giorni) % di selezioni concluse nei termini sul numero totale di selezioni bandite</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni) Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web su bandi, commissioni, approvazione atti (giorni)</p>
<p>Valori standard</p>	
<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 9 • N° canali di interazione: 6 <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra la conclusione dei lavori e il D.R. di approvazione atti: 20 giorni • % di selezioni concluse nei termini sul numero totale di selezioni bandite: 97% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 1 giorno • Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web relative a bandi, commissioni, approvazione atti: 1 giorno
<p>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</p>	<p>Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus).</p>
<p>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</p>	<p>Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.</p>



Servizio erogato Selezioni personale tecnico – amministrativo (art. 35 del D.Lgs. 165/2001)	
Il servizio organizza e gestisce le procedure selettive per il reclutamento di personale tecnico – amministrativo a tempo determinato e indeterminato.	
Responsabile del servizio	Maria Luigia Broi Direzione per il personale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche) Tempi di apertura al pubblico: - orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675-2375-2055-2320 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2348 - e-mail: concorsi@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it ; concorsi@pec.unica.it - posta cartacea - procedura web Modalità di accesso al servizio telematica mediante procedura web per la presentazione delle domande e modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – www.unica.it/concorsi
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: Approvazione atti e graduatoria entro sei mesi dalla data di prima convocazione.
Trasparenza del servizio	Pubblicazione del bando sul sito d'Ateneo e, se previsto, di apposito avviso nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica – Concorsi ed Esami. Pubblicazione degli avvisi e dei provvedimenti relativi alla procedura sul sito d'Ateneo e, se previsto, nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica – Concorsi ed Esami.
Eventuali costi per l'utente	Contributo di partecipazione alle spese concorsuali secondo le modalità indicate nei bandi.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra la data di prima convocazione e il provvedimento di approvazione atti (mesi) % di selezioni concluse nei termini sul numero totale di selezioni bandite Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni) Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web su bandi approvazione atti (giorni) % di modulistica presente online



Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico:9 • N° canali di interazione: 7 <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra la data di prima convocazione e il provvedimento di approvazione atti: quattro mesi. • % di selezioni concluse nei termini sul numero totale di selezioni bandite: 97% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 1 giorno/3 giorni • Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web relative a bandi, commissioni, avvisi, approvazione atti: 1 giorno/3 giorni • % di modulistica presente online: 100%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sito d'Ateneo.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



Servizio erogato	
Selezioni assegni di ricerca (art. 22 della L. 240/2010 – tipo b - altri fondi)	
Il servizio organizza e gestisce le procedure di selezione per il conferimento di assegni di ricerca	
Responsabile del servizio	Maria Luigia Broi Direzione per il personale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche)</p> <p>Tempi di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/675-2375-2055-2320 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2348 - e-mail: concorsi@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; concorsi@pec.unica.it - posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – www.unica.it/concorsi</p>
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: Approvazione atti e graduatoria entro 60 gg. medi dalla data di acquisizione al protocollo della domanda di partecipazione.
Trasparenza del servizio	<p>Pubblicazione del bando sul sito d'Ateneo, sul sito MIUR e sul sito dell'Unione Europea (<i>Euraxess</i>).</p> <p>Pubblicazione del D.R. di approvazione degli atti, della graduatoria e della nomina del vincitore sul sito d'Ateneo.</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la data di acquisizione a Protocollo della domanda di partecipazione alla selezione e il D.R. di approvazione atti (giorni) % di selezioni concluse nei termini sul numero totale di selezioni bandite</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni) Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web su bandi approvazione atti (giorni) % di modulistica presente online</p>
Valori standard	



<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico:9 • N° canali di interazione: 6 <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra la data di acquisizione a Protocollo della domanda di partecipazione e il D.R. di approvazione atti: 60 giorni • % di selezioni concluse nei termini sul numero totale di selezioni bandite: 97% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 1 giorno/3 giorni • Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web relative a bandi, commissioni, approvazione atti: 1 giorno/3 giorni <p>% di modulistica presente online: 100%</p>
<p>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</p>	<p>Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus) e il sito d’Ateneo.</p>
<p>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</p>	<p>Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.</p>



Servizio Erogato	
Stipula dei contratti per assegno di ricerca	
Il servizio organizza la stipula dei contratti per Assegno di Ricerca ai sensi della L. 240/2010, sia nella fase di conferimento che di rinnovo.	
Responsabile del Servizio	Francesco Cara Direzione per il personale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – piano primo (con ascensore per accesso disabili)</p> <p>Tempi di apertura al pubblico: orari mattina: 10:00 - 13:00 lunedì - mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento</p> <p>Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675 2358-2372 (martedì e giovedì 11:00 13:00) - fax 070/675 2365 - mail: fcara@amm.unica.it - bmassa@amm.unica.it - posta cartacea</p> <p>Modalità di accesso al servizio telematico con modulistica disponibile sul sito d'Ateneo al seguente link: http://www.unica.it/pub/37/index.jsp?is=37&iso=964</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo per la stipula del contratto: - 15 gg dalla ricezione della convocazione.</p> <p>La convocazione del soggetto interessato avviene per disposizioni regolamentari entro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 gg dalla data di approvazione degli atti; • 30 gg dalla data di ricevimento della DD di rinnovo.
Trasparenza del servizio	<p>Pubblicazione sul sito d'Ateneo del Regolamento Assegni di Ricerca e del Bando di Concorso sul sito d'Ateneo al seguente link: http://dirpersonale.unica.it/concorsi/index.php?page=assegni&sose=ilsettor e</p> <p>Diretta disponibilità delle informazioni necessarie mediante trasmissione informatica (mail/PEC di convocazione).</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° ore di apertura al pubblico • N° canali di interazione <p>Tempestività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tempo medio intercorrente tra l'approvazione della graduatoria e la stipula del contratto; • % di contratti stipulati nei termini. <p>Trasparenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail • % di modulistica presente on-line



Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° ore di apertura al pubblico: 9 • N° canali di interazione: 5 <p>Tempestività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tempo medio intercorrente tra l'approvazione della graduatoria e la stipula del contratto: 30 giorni. • % di contratti stipulati nei termini: 97%. <p>Trasparenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 1 giorno/3 giorni • % di modulistica presente on-line: 100%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus)
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard (Annuale)



Servizio erogato	
Servizi al personale tecnico-amministrativo: aspettativa e congedi con o senza retribuzione	
<p>Il servizio organizza e gestisce le procedure di concessione dell'aspettativa e dei congedi con o senza retribuzione. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Aspettativa per altra esperienza lavorativa</u> • <u>Aspettativa per dottorato di ricerca</u> • <u>Aspettativa per ricongiungimento coniuge all'estero</u> • <u>Congedo non retribuito per formazione</u> • <u>Congedo non retribuito</u> • <u>Permessi per assistenza portatori di handicap (Legge 104/92):</u> 	
Responsabile del servizio	Francesco Cara Direzione per il personale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – primo piano. Ascensore per accesso disabili</p> <p>Tempi di apertura al pubblico: - orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento</p> <p>Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675-2358 - 2390 -2372 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2365 - e-mail: fcara@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea</p> <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=16895&iso=892&is=37</p>
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: 30 giorni dalla presentazione dell'istanza da parte del dipendente
Trasparenza del servizio	<p>Diffusione e reperibilità online delle informazioni riferite all'erogazione del servizio sul sito d'Ateneo ai seguenti link:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspettativa per altra esperienza lavorativa: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=16903&iso=823&is=37 • Aspettativa per dottorato di ricerca: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=16904&iso=823&is=37 • Aspettativa per ricongiungimento coniuge all'estero: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=16905&iso=823&is=37 • Congedo non retribuito per formazione: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=16906&iso=823&is=37 • Congedo non retribuito: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=16907&iso=823&is=37 • Permessi per assistenza portatori di handicap (Legge 104/92): http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=16910&iso=823&is=37
Eventuali costi per	Nessuno



<i>l'utente</i>	
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: in giorni % di pratiche evase nei termini sul numero di pratiche presentate all'anno:</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): Percentuale di modulistica presente online:</p>
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico:9 • N° canali di interazione: 6 <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra la risposta dell'amministrazione e la ricezione dell'istanza: 10 giorni • % di pratiche concluse nei termini sul numero totale di istanze: 98% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 2 giorni • Percentuale di modulistica presente online: 98%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



<p>Servizio erogato</p> <p>Servizi al personale tecnico-amministrativo: Nulla osta per attività extra istituzionali e tempo parziale</p> <p>Il servizio organizza e gestisce le procedure per il rilascio del nulla osta al personale tecnico amministrativo al fine dello svolgimento di attività extra-istituzionali nonché del passaggio da tempo pieno a tempo parziale e da tempo parziale a tempo pieno.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Francesco Cara</p> <p>Direzione per il personale</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – primo piano. Ascensore per accesso disabili</p> <p>Tempi di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/675-2358 - 2390 -2372 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2365 - e-mail: fcara@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=16895&iso=892&is=37</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo per la conclusione della procedura:</p> <p>30 giorni dalla presentazione dell'istanza da parte del dipendente</p>
Trasparenza del servizio	<p>Diffusione e reperibilità online delle informazioni riferite all'erogazione del servizio, sul sito d'Ateneo ai seguenti link:</p> <p>Autorizzazione allo svolgimento di incarico extra istituzionale: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=16908&iso=823&is=37</p> <p>Tempo parziale: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=16909&iso=823&is=37</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità</p> <p>N° ore settimanali di apertura al pubblico, più eventuali appuntamenti</p> <p>N° canali di interazione</p> <p>Tempestività</p> <p>Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: in giorni</p> <p>Percentuale di pratiche evase nei termini sul numero di pratiche presentate all'anno: %</p> <p>Trasparenza</p> <p>Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni):</p> <p>Percentuale di modulistica presente online</p>



Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 9 • N° canali di interazione: 6 <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra la risposta dell'amministrazione e la ricezione dell'istanza: 10 giorni • Percentuale di pratiche concluse nei termini sul numero totale di istanze: 100% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 2 giorni • % di modulistica presente online: 100%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



Servizio erogato Servizi al personale tecnico-amministrativo: Ricognizione e attestazione attività formative	
Il servizio svolge l'attività di ricognizione dei corsi di formazione interna (organizzati dal settore formazione) frequentati dal personale tecnico-amministrativo e garantisce il rilascio della relativa attestazione.	
Responsabile del servizio	Stefano Seu Direzione per il personale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – primo piano (privo di barriere architettoniche) Tempi di apertura al pubblico: - orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675-2109-2107-2104 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2132 - e-mail: formazione@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – www.unica.it/formazione
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: 30 giorni dalla presentazione della richiesta formale
Trasparenza del servizio	La richiesta di attestazione dei corsi di formazione interni frequentati avviene di norma con e-mail inviata al Settore Formazione, eventualmente con PEC o posta interna tramite il sistema di protocollo (Titulus)
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione. % di attestazioni rilasciate nei termini sul numero totale di richieste Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni)
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 9 • N° canali di interazione: 6 Tempestività <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: 10 giorni



	<ul style="list-style-type: none">• % di attestazioni rilasciate nei termini sul numero totale di richieste: 98% Trasparenza <ul style="list-style-type: none">• Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail: 2 giorni lavorativi
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



Servizio erogato	
Servizi al personale tecnico-amministrativo: Rilascio certificati di servizio	
Il servizio gestisce le procedure di rilascio dei certificati di servizio al personale tecnico amministrativo.	
Responsabile del servizio	Claudio Cerina Direzione per il personale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche)</p> <p>Tempi di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì - orari pomeriggio: previo appuntamento <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/675-2356 -2378 -2390 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2365 - e-mail: gasoni@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=16895&iso=892&is=37</p>
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: 30 giorni dalla richiesta del dipendente
Trasparenza del servizio	Pubblicazione sul sito web dell'ateneo le informazioni relative a: principali caratteristiche del servizio, tipologia di utenza, responsabile, procedure di contatto, tempi di risposta e modulistica
Eventuali costi per l'utente	Marca da bollo € 16,00 – sia sulla richiesta di certificazioni sia nelle certificazioni emesse salvo i casi di esclusione previsti dalle norme
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico : N° canali di interazione :</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la ricezione della richiesta ed il rilascio del certificato: in gg % di certificati rilasciati entro i termini</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail: in giorni Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web su modalità di rilascio e caratteristiche del servizio : in giorni % di modulistica presente online:</p>
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico:9 • N° canali di interazione: 6



	<p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra la ricezione della richiesta ed il rilascio del certificato: 20 gg • % di certificati rilasciati entro i termini 96 % <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail: 5 giorni • Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web su modalità di rilascio e caratteristiche del servizio : 10 giorni • % di modulistica presente online: 98%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite confronto tra la data della richiesta e data della corrispettiva certificazione.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



Servizio erogato	
Servizi al personale tecnico-amministrativo: Permessi per il diritto allo studio	
Il servizio gestisce le procedure di attribuzione dei permessi per il diritto allo studio al personale tecnico amministrativo.	
Responsabile del servizio	Claudio Cerina Direzione per il personale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche)</p> <p>Tempi di apertura al pubblico: - orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento</p> <p>Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675-2356 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2365 - e-mail: ccerina@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea</p> <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=16895&iso=892&is=37</p>
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: 30 giorni dal termine della presentazione delle domande da parte del personale avente titolo.
Trasparenza del servizio	<p>Pubblicazione del bando sul sito d'Ateneo, trasmesso per posta elettronica e protocollo informatico.</p> <p>Pubblicazione delle informazioni relative alle principali caratteristiche del servizio, alla tipologia di utenza, al responsabile, alle procedure di contatto, ai tempi di risposta e alla modulistica sul sito web dell'ateneo al seguente link: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=16895&iso=892&is=37</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico : N° canali di interazione :</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la ricezione della richiesta e la concessione dei permessi: in gg % di richieste soddisfatte entro i termini:</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web su modalità di rilascio e caratteristiche del servizio % di modulistica presente online :</p>



Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico : 9 • N° canali di interazione : 6 <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra la ricezione della richiesta e la concessione dei permessi: 20 gg • % di richieste soddisfatte entro i termini: 98% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail: 5 giorni • Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web su modalità di rilascio e caratteristiche del servizio : 10 giorni • % di modulistica presente online: 98%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica tramite confronto tra il termine di presentazione delle domande e la data della comunicazione ai beneficiari .
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



Servizio erogato	
Servizi al personale: Domande di prestiti e mutui	
Il Servizio gestisce le richieste di prestiti e mutui, perfeziona la procedura e cura l'invio alla sede INPS.	
Responsabile del servizio	Francesco Cara – Settore personale tecnico-amministrativo Maria Grazia Angius – Settore ricercatori Maria Chiara Pisu – Settore personale docente Direzione per il personale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università n.40 – Cagliari, Palazzina del Balice, primo piano. privo di barriere architettoniche -Ascensore per accesso disabili) Tempi di apertura al pubblico: - orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: telefono: 070/675 2390; mail mariagrazia.spiga@amm.unica.it mariagrazia.angius@amm.unica.it chiara.pisu@amm.unica.it ; settore.docenti@4amm.unica.it Modalità d'accesso al servizio: La modulistica è disponibile nel sito INPS - e via mail dietro richiesta inviata all'interessato
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: 15 giorni dal ricevimento dell'istanza da parte del dipendente
Trasparenza del servizio	Le informazioni relative alla concessione di prestiti e mutui sono reperibili sul sito sul sito Inps. http://www.inps.it/portale/default.aspx?sID=%3b0%3b8186%3b10198%3b&lastMenu=10198&iMenu=1&p4=2 Costante attività di informazione e di risposta a dubbi e chiarimenti
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione Tempestività: n° di giorni medio per erogazione del servizio: Trasparenza: Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 9 ore settimanali N° canali di interazione 2 Tempestività Tempo medio di risposta: 5 giorni



	Trasparenza: Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 2 giorni % di modulistica presente online: 98%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



<p>Servizio erogato</p> <p>Servizi al personale: Rilascio Tessere di riconoscimento</p> <p>Il servizio gestisce le procedure di rilascio e rinnovo delle tessere di riconoscimento al personale di ruolo, docente, ricercatori, personale tecnico amministrativo, e dei loro familiari.</p>	
Responsabile del servizio	Claudio Cerina Direzione per il personale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche)</p> <p>Tempi di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/675-2356 -2378 -2390 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2365 - e-mail: mcadeddu@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=19138&iso=918&is=37</p>
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: 30 giorni dalla richiesta del dipendente
Trasparenza del servizio	<p>Pubblicazione le informazioni relative alle principali caratteristiche del servizio, alla tipologia di utenza, al responsabile, procedure di contatto, tempi di risposta e modulistica sul sito web dell'ateneo al seguente link: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=19138&iso=918&is=37</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico : N° canali di interazione :</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la ricezione della richiesta ed il rilascio del documento: gg % di tessere rilasciate entro i termini</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail: in giorni Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web su modalità di rilascio e caratteristiche del servizio : in giorni % di modulistica presente online:</p>



Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico:9 • N° canali di interazione: 6 <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra la ricezione della richiesta ed il rilascio del documento: 20 gg • % di tessere rilasciati entro i termini 98% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail: 5 giorni • Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web su modalità di rilascio e caratteristiche del servizio : 10 giorni • % di modulistica presente online: 98%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite confronto tra la data della richiesta e data della corrispettiva tessera di riconoscimento.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



Servizio erogato	
Servizi al personale: Collocamento in maternità posticipato	
Il servizio gestisce la procedura per ottenere dal medico del lavoro il rilascio del nulla osta per la permanenza in servizio fino al mese precedente la data presunta del parto.	
Responsabile del servizio	Claudio Cerina – Settore personale tecnico-amministrativo Maria Grazia Angius – Settore ricercatori Maria Chiara Pisu – Settore personale docente Direzione per il personale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche) Tempi di apertura al pubblico: - orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675-2356 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2365 - e-mail: ccerina@amm.unica.it ; mariagrazia.angius@amm.unica.it chiara.pisu@amm.unica.it ; settore.docenti@4amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=19139&iso=918&is=37
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la trasmissione della documentazione al medico competente: - 20 giorni dall' acquisizione della richiesta
Trasparenza del servizio	Pubblicazione informazioni e modulistica disponibile alla pagina: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=19139&iso=918&is=37
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e la trasmissione della documentazione al medico competente Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni) % di modulistica presente online
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 9 • N° canali di interazione: 6



	<p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e la trasmissione della documentazione al medico competente: 10 giorni <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi • % di modulistica presente online: 98%
<p>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</p>	<p><i>Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus).</i> Con cadenza annuale tramite Titulus</p>
<p>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</p>	<p>Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.</p>



Servizio erogato	
Gestione carriera personale docente: aspettativa e congedi con o senza retribuzione	
<p>Il servizio organizza e gestisce le procedure di concessione dell'aspettativa e dei congedi con o senza retribuzione. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspettativa senza assegni per lo svolgimento di attività presso enti pubblici o privati, nazionali e internazionali (art. 7, l.240/2010) • Aspettativa per motivi di salute • Congedo Straordinario per gravi motivi • Congedo per motivi di studio e ricerca (anno sabbatico) 	
Responsabile del servizio	Maria Chiara Pisu. Direzione per il personale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – I° piano (privo di barriere architettoniche) Tempi di apertura al pubblico: orari mattina 10:00 – 13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675 2324 – 2328 – 2327 – 2355 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax 070/675-2367 - e-mail: settore.docenti@4amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea Modalità di accesso al servizio telematico con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo - http://www.unica.it/pub/37/index.jsp?is=37&iso=873
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione del procedimento: 30 giorni
Trasparenza del servizio	Norme di riferimento disponibili al seguente link: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=17039&iso=873&is=37
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità - N° di ore settimanali di apertura al pubblico; - N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione % di pratiche evase nei termini sul sumero totale di pratiche presente nell'anno Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail (giorni)



	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web % di modulistica presente online
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 9 • N° canali di interazione: 6 <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione 20 giorni • % di pratiche evase nei termini sul numero totale di pratiche presentate 98% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 1 giorno/3 giorni • Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web relative al congedo per motivi di studio: 2 giorni • % modulistica presente online: 98%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



Servizio erogato	
Gestione carriera ricercatori: aspettativa e congedi con o senza retribuzione	
<p>Il servizio organizza e gestisce le procedure di concessione dell'aspettativa e dei congedi con o senza retribuzione. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspettativa per svolgimento di attività presso organismi anche internazionali • Aspettativa per motivi di salute • Congedo per motivi di studio e ricerca • Congedo straordinario per motivi di salute 	
Responsabile del servizio	Maria Grazia Angius Direzione per il personale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – I° piano (privo di barriere architettoniche)</p> <p>Tempi di apertura al pubblico: orari mattina 10:00 – 13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/6752324 – 2328 – 2327 – 2355 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax 070/675-2367 - e-mail: settore.docenti@4amm.unica.it (Settore Docenti) mariagrazia.angius@amm.unica.it (Settore Ricercatori) imameli@amm.unica.it (Settore Ricercatori) vlusso@amm.unica.it (Settore Ricercatori) - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio telematico con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo - http://www.unica.it/pub/37/index.jsp?is=37&iso=873</p>
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione del procedimento: 30 giorni
Trasparenza del servizio	Informazioni disponibili al seguente link: http://unica.it/pub/37/show.jsp?id=17864&iso=906&is=37
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - N° di ore settimanali di apertura al pubblico; - N° canali di interazione <p>Tempestività</p> <p>Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione % di pratiche evase nei termini sul sumero totale di pratiche presente nell'anno</p> <p>Trasparenza</p> <p>Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail (giorni) Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web % di modulistica presente online</p>



Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 9 • N° canali di interazione: 6 <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione 20 giorni • % di pratiche evase nei termini sul numero totale di pratiche presentate 98% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 1 giorno/3 giorni • Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web relative al congedo per motivi di studio: 2 giorni • % modulistica presente online: 98%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



Servizio erogato	
Gestione carriera personale docente e ricercatori: cambio regime d'impegno	
Il servizio organizza e gestisce le procedure per l'esercizio della facoltà d'opzione di impegno, provvedendo all'emanazione delle disposizioni dirigenziali di variazione del regime d'impegno (tempo pieno e tempo definito).	
Responsabile del servizio	Maria Chiara Pisu.- Settore Docenti Maria Grazia Angius- Settore Ricercatori Direzione per il personale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – I° piano (privo di barriere architettoniche) Tempi di apertura al pubblico: orari mattina 10:00 – 13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/6752324 – 2328 – 2327 – 2355 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax 070/675-2367 - e-mail: settore.docenti@4amm.unica.it (Settore Docenti) mariagrazia.angius@amm.unica.it (Settore Ricercatori) imameli@amm.unica.it (Settore Ricercatori) vlusso@amm.unica.it (Settore Ricercatori) - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea Modalità di accesso al servizio telematico con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo - http://www.unica.it/pub/37/index.jsp?is=37&iso=873
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione del procedimento: 30 giorni dall'acquisizione della richiesta.
Trasparenza del servizio	Publicazione informazioni e modulistica disponibile alla pagina: http://www.unica.it/UserFiles/File/Utenti/passius/settore-ricercatori/modulistica/opzione%20Tempo%20pienoparziale%20%20MODULO.doc Norme di riferimento disponibili al seguente link: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=17039&iso=873&is=37
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità - N° di ore settimanali di apertura al pubblico; - N° canali di interazione Tempestività - Tempo medio intercorrente tra l'acquisizione della documentazione e l'emanazione della disposizione di variazione regime d'impegno - % di disposizioni dirigenziali per la variazione del regime d'impegno concluse nei termini sul numero totale di richieste presente nell'anno



	<p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail (giorni) - Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web - % di modulistica presente online
Valori standard	
<p><i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i></p>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 9 • N° canali di interazione:6 <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra l’acquisizione della documentazione e l’emanazione della disposizione di variazione regime d’impegno: 20 giorni - % di disposizioni dirigenziali per la variazione del regime d’impegno concluse nei termini sul sumero totale di richieste presente nell’anno: 98% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 1 giorno/3 giorni • Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web relative al congedo per motivi di studio: 2 giorni • % modulistica presente online: 98%
<p><i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i></p>	<p>Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus).</p>
<p><i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i></p>	<p>Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.</p>



<p>Servizio erogato</p> <p>Gestione carriera personale docente e ricercatori:</p> <p>Autorizzazioni per lo svolgimento di incarichi extra-istituzionali</p> <p>Il servizio rilascia ai Docenti di I, II fascia e Ricercatori le autorizzazioni rettorali per lo svolgimento di incarichi extra-istituzionali presso altri enti.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Maria Chiara Pisu.- Settore Docenti</p> <p>Maria Grazia Angius- Settore Ricercatori</p> <p>Direzione per il personale</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – piano primo (privo di barriere architettoniche)</p> <p>Tempi di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì - orari pomeriggio: previo appuntamento <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/675-2325 - 2327 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2367 - e-mail: settore.docenti@4amm.unica.it (Settore Docenti) - mariagrazia.angius@amm.unica.it (Settore Ricercatori) - dpeddis@amm.unica.it (Settore Ricercatori) - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo al seguente link: http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=17039&iso=873&is=37</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo per la conclusione della procedura:</p> <p>Trenta giorni dall'acquisizione delle informazioni o delibera del S.A.</p>
Trasparenza del servizio	<p>Pubblicazione del Regolamento d'Ateneo per l'autorizzazione all'esercizio degli incarichi non istituzionali svolti dai docenti e dai ricercatori (emanato con D.R. n. 500 del 08.06.2011) disponibile alla pagina: http://www.unica.it/UserFiles/File/Utenti/passius/settore_doc_ric/Aut_Inc_Retr.pdf</p> <p>Regolamento d'Ateneo per la disciplina delle attività svolte dal personale docente, tecnico e amministrativo con finanziamenti esterni (emanato con D.R. n 781 del 30.06.2014) disponibile alla pagina: http://www.unica.it/UserFiles/File/Utenti/diamante/regolamenti%202014/ versione%20corretta%20del%20d.r.%20781.pdf</p> <p>Modulistica disponibile alla pagina: http://www.unica.it/UserFiles/File/Utenti/passius/settore_doc_ric/Aut_Inc_Retr.pdf</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno



<p>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</p>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra l’acquisizione della documentazione e/o la delibera del S.A % di selezioni concluse nei termini sul numero totale di selezioni bandite oppure % numero di pratiche evase nei termini sul numero di pratiche presentate all’anno</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni) Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web su bandi, commissioni, approvazione atti (giorni) % di modulistica presente online</p>
<p>Valori standard</p>	
<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 9 • N° canali di interazione: 6 <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra l’acquisizione della documentazione e/o la delibera del S.A.: 20 giorni • % di autorizzazioni concluse nei termini sul numero totale di richieste presentate: 98% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi • Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web relative a regolamenti e modulistica : giorni 3 lavorativi. • % di modulistica presente online: 98%
<p>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</p>	<p>Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus).</p>
<p>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</p>	<p>Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.</p>



Servizi erogati																
Gestione degli adempimenti amministrativi, fiscali e previdenziali dei Contratti di collaborazione coordinata e continuativa																
<p>Il Servizio garantisce la Gestione degli adempimenti amministrativi, fiscali e previdenziali dei Contratti di collaborazione coordinata e continuativa (art. 50, 1° comma, lettera c-bis, DPR 917/86), relativi alle seguenti tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Docenti e tutor a contratto, Tutor D.M. 198/2003, Collaborazioni linguistiche; - Gettoni e indennità spettanti ai componenti esterni degli organi collegiali: studenti, nucleo di valutazione, commissione etica e difensore civico, Revisori dei Conti; - Gettoni per gli esami di stato spettanti ai commissari esterni e ai rappresentanti dalle varie categoria di associazioni; ai commissari incaricati dai Ministeri - Co.co.co per attività di Ricerca e supporto alla didattica; Esperti linguisti; Visiting Professor; - Pagamento dei contratti degli assegni di ricerca (art. 51, comma 6, Legge 27 dicembre 1997, n. 449 e art. 22, Legge 240/2010). 																
Responsabile del servizio	Daniela Uccheddu Direzione finanziaria															
Qualità del servizio																
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Terzo piano terra accessibile tramite ascensore</p> <p>Tempi di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari mattina: 10:30-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì <p>orari pomeriggio: previo appuntamento</p> <p>Interazione multicanale con l'utente: Sportello Email e tel: Settore co.co.co: cococo@amm.unica.it</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>Daniela Uccheddu</td> <td style="text-align: center;">070/6752445</td> <td style="text-align: right;">ducchedd@amm.unica.it</td> </tr> <tr> <td>Maria Bernadetta Puddu</td> <td style="text-align: center;">070/6752395</td> <td style="text-align: right;">bpuddu@amm.unica.it</td> </tr> <tr> <td>Marcella Siddi</td> <td style="text-align: center;">070/6752474</td> <td style="text-align: right;">msiddi@amm.unica.it</td> </tr> <tr> <td>Maria Bonaria Caboni</td> <td style="text-align: center;">070/6752453</td> <td style="text-align: right;">mcaboni@amm.unica.it</td> </tr> <tr> <td>Claudia Argiolas</td> <td style="text-align: center;">070/6752475</td> <td style="text-align: right;">cargiolas@amm.unica.it</td> </tr> </table> <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo al seguente link: http://www.unica.it/pub/37/index.jsp?is=37&iso=800</p>	Daniela Uccheddu	070/6752445	ducchedd@amm.unica.it	Maria Bernadetta Puddu	070/6752395	bpuddu@amm.unica.it	Marcella Siddi	070/6752474	msiddi@amm.unica.it	Maria Bonaria Caboni	070/6752453	mcaboni@amm.unica.it	Claudia Argiolas	070/6752475	cargiolas@amm.unica.it
Daniela Uccheddu	070/6752445	ducchedd@amm.unica.it														
Maria Bernadetta Puddu	070/6752395	bpuddu@amm.unica.it														
Marcella Siddi	070/6752474	msiddi@amm.unica.it														
Maria Bonaria Caboni	070/6752453	mcaboni@amm.unica.it														
Claudia Argiolas	070/6752475	cargiolas@amm.unica.it														
Tempo di erogazione del servizio	<p>Il pagamento di tutte le tipologie di compensi avviene in procedura stipendi il 27 di ogni mese.</p> <p>I Docenti e i tutor a contratto, i Tutor D.M. 198/2003, le Collaborazioni linguistiche; i gettoni per gli esami di stato vengono pagati in un'unica soluzione al termine dell'attività. La tempistica di pagamento non è mai superiore a due mesi dalla ricezione della richiesta di pagamento da parte delle strutture interessate (Facoltà, Direzione della Didattica, Centro Linguistico).</p> <p>I Co.co.co per attività di Ricerca e supporto alla didattica e gli Esperti linguisti sono pagati posticipati mensilmente. Le pratiche ricevute entro il cinque di ogni mese vengono liquidate il giorno 27 dello stesso mese, mentre quelle ricevute successivamente al giorno cinque vengono pagate il giorno 27 del mese successivo.</p>															



	<p>I Visiting Professor vengono pagati a tranches mensili entro un mese dalla ricezione della richiesta di pagamento</p> <p>Gli assegnisti di ricerca vengono pagati mensilmente. Il primo pagamento viene effettuato immediatamente alla presa di servizio se la stessa avviene entro il giorno cinque di ogni mese, altrimenti viene effettuato entro il mese successivo..</p> <p>Le certificazioni fiscali vengono emesse nel rispetto delle normative, mentre le certificazioni a richiesta vengono evase entro 5 giorni.</p>
Trasparenza del servizio	<p>La trasparenza è garantita attraverso la pubblicazione e reperibilità delle informazioni sulla pagina web dell'area di competenza http://trasparenza.unica.it/consulenti-e-collaboratori</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione:</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la ricezione della documentazione occorrente per la liquidazione dei compensi e la liquidazione del compenso stesso (giorni)</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail: (giorni)</p>
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 7 ore e 30 minuti • N° canali di interazione: 3 <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la ricezione della documentazione occorrente per la liquidazione dei compensi e la liquidazione del compenso stesso (max 60 giorni)</p> <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 5 giorni
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione a cadenza annuale
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale



Servizio erogato Predisposizione certificati per cessioni e delegazioni e applicazione relative trattenute sugli stipendi del personale tecnico-amministrativo.	
Il servizio cura la predisposizione dei certificati per cessioni e delegazioni e applicazione relative trattenute sugli stipendi del personale tecnico-amministrativo..	
Responsabile del servizio	Marinella Pintore Direzione finanziaria
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – piano secondo Tempi di apertura al pubblico: orari mattina: 10:00-13:00 dal lunedì al venerdì orari pomeriggio: martedì e giovedì ore 16:00-17:30 Interazione multicanale con l'utente: <ul style="list-style-type: none"> • -sportello • telefono: 0706752439/2440/2461/2466 • fax 070/6752068 • email: mpintore@amm.unica.it smarras@amm.unica.it vdesogus@amm.unica.it nmassa@amm.unica.it • posta cartacea Modalità di accesso al servizio: La richiesta può pervenire agli uffici in forma libera.
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: 5 giorni lavorativi dall'arrivo della richiesta
Trasparenza del servizio	Tutte le informazioni sono fornite su richiesta dell'utente. (Riferimenti normativi Cessione del V dello stipendio: D.P.R 180 del 5 gennaio 1950 e successive modificazioni. Delegazione di pagamento: Circolare MEF 15 gennaio 2015).
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo per l'utente.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° ore settimanali di apertura al pubblico, più eventuali appuntamenti N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: in giorni Percentuale di pratiche evase nei termini sul numero di pratiche presentate all'anno: % Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): Percentuale di modulistica presente online
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun	Accessibilità



<p><i>indicatore</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 18 • N° canali di interazione: 5 <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra l' arrivo della richiesta ed il rilascio del certificato 5 gg • % liquidazioni missioni nei termini sul numero di quelle arrivate 100% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 1 giorno • Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web relative % di modulistica presente on-line: 100%
<p><i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i></p>	<p>Verifica a campione a cadenza annuale.</p>
<p><i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i></p>	<p>La tempistica prevista per l'aggiornamento del valore standard è biennale.</p>



Servizio erogato Predisposizione certificati per cessioni e delegazioni e applicazione delle relative trattenute sugli stipendi del personale docente.	
Responsabile del servizio	Natalina Demuru. Direzione finanziaria
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – secondo piano Tempi di apertura al pubblico: orari mattina: 10:00 - 13:00 dal lunedì al venerdì orari pomeriggio: 16:00 – 17:30 il martedì e il giovedì Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675-2436 - 2437 - 2408 - fax: 070/675-2068 - e-mail: ndemuru@amm.unica.it, lvaldes@amm.unica.it, msecci@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: predisposizione dei certificati di stipendio entro 5 giorni lavorativi dall'acquisizione della richiesta
Trasparenza del servizio	Tutte le informazioni sono fornite su richiesta dell'utente.
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo per l'utente.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra la data di prima convocazione e il provvedimento di approvazione atti (mesi) % di selezioni concluse nei termini sul numero totale di selezioni bandite Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni)
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 18 • N° canali di interazione: 6 Tempestività <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra la data di acquisizione della richiesta del certificato e la predisposizione dello stesso: 5 giorni lavorativi; Trasparenza <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 2 giorni dal ricevimento



<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione a cadenza annuale
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	La tempistica prevista per l'aggiornamento del valore standard è infra annuale.



Servizio erogato	
Acquisizione, controllo, liquidazione delle missioni effettuate in Italia e all'estero del personale esterno	
Il servizio cura l'attività di acquisizione, controllo, liquidazione delle missioni effettuate in Italia e all'estero dal personale esterno.	
Responsabile del servizio	Marinella Pintore Direzione finanziaria
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – piano secondo</p> <p>Tempi di apertura al pubblico: orari mattina: 10:00-13:00 dal lunedì al venerdì orari pomeriggio: martedì e giovedì ore 16:00-17:30</p> <p>Interazione multicanale con l'utente: -sportello - telefono: 0706752439/2440/2461/2466 - fax 070/6752068 -e-mail: mpintore@amm.unica.it smarras@amm.unica.it vdesogus@amm.unica.it nmassa@amm.unica.it - posta cartacea</p> <p>Modalità di accesso al servizio telematico con modulistica disponibile nelle pagine della Direzione Finanziaria http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=23199&iso=800&is=37</p>
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'erogazione del servizio: 5 gg - controllo dalla data di arrivo dal protocollo; 20 gg - la liquidazione; 5 gg - l'accredito dalla trasmissione alla Ragioneria ;
Trasparenza del servizio	Le informazioni sullo stato della liquidazioni sono fornite all'utente su richiesta, telefonicamente o tramite posta elettronica. Modalità disciplinate dal Regolamento delle missioni dell'Ateneo di Cagliari n. 722/2015 pubblicato sul sito UNICA.
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo per l'utente.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° ore settimanali di apertura al pubblico, più eventuali appuntamenti N° canali di interazione</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: in giorni Percentuale di pratiche evase nei termini sul numero di pratiche presentate all'anno: %</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): % di modulistica presente online</p>
Valori standard	



<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 18 • N° canali di interazione: 5 <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio intercorrente tra il controllo della missione e la liquidazione 20 gg • % liquidazioni missioni nei termini sul numero di quelle arrivate 97% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 1 giorno • % di modulistica presente on-line: 100%
<p>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</p>	<p>Verifica a campione a cadenza annuale.</p>
<p>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</p>	<p>La tempistica prevista per l'aggiornamento del valore standard è biennale.</p>



Servizi per gli utenti esterni

Servizio erogato	
Certificazione dei servizi svolti dalle imprese	
Il servizio rilascia i certificati attestanti la prestazione di servizi e forniture da parte delle imprese all'amministrazione universitaria ex D.Lgs. 50/2016.	
Responsabile del servizio	Roberto Alba - Direttore esecuzione servizi gestiti dalla Direzione acquisti, appalti e contratti Valentina Murru - Direttore esecuzione forniture gestiti dalla Direzione acquisti, appalti e contratti Direzione acquisti, appalti e contratti
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – Rettorato – 2° piano – Privo di barriere architettoniche Tempi di apertura al pubblico: - orari mattina: 10:00-13:00 dal lunedì al venerdì Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/6752123 - 070/6752424 - fax: 070/675-2457 - e-mail: roberto.alba@amm.unica.it - valentina.murru@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'erogazione del servizio: – 30 gg. dalla richiesta.
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità delle informazioni riferite all'erogazione del servizio: – legislazione in materia di appalti, gli sportelli di ausilio alle imprese ovvero il contratto d'appalto
Eventuali costi per l'utente	Marca da bollo/carta libera sulla base dell'esigenza dell'utente
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione % di certificati rilasciati nei termini sul numero totale di richieste presentate nell'anno Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni)
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 15 N° canali di interazione: 6



	<p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: 25 giorni % di certificati rilasciati nei termini sul numero totale di richieste presentate nell'anno: 90</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): 1 giorno</p>
<p><i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i></p>	<p>Verifica a campione a cadenza annuale . Ogni biennio l'amministrazione rileva il valore dell'indicatore e aggiorna la serie storica.</p>
<p><i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i></p>	<p>Ogni biennio l'amministrazione aggiorna il tempo standard</p>



Servizio erogato	
Istanze di accesso nelle procedure di gara	
Il servizio gestisce le istanze di accesso agli atti nell'ambito delle procedure di gara ex D.Lgs. 50/2016.	
Responsabile del servizio	Emanuela Scarpa - procedure di gara gestite dalla Direzione acquisti, appalti e contratti
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Rettorato – 2° piano – Privo di barriere architettoniche</p> <p>Tempi di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari mattina: 10:00-13:00 dal lunedì al venerdì <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/6752303 - fax: 070/6752357 - e-mail: gare@amm.unica.it - pec: gare@pec.unica.it - posta cartacea
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'erogazione del servizio: – 30 gg. dalla richiesta.
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità online delle informazioni riferite all'erogazione del servizio: – legislazione in materia di appalti, gli sportelli di ausilio alle imprese
Eventuali costi per l'utente	Eventuali marche da bolle e rimborso costo fotocopie previsti nel Regolamento di Ateneo per l'accesso agli atti
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione % di accessi consentiti nel tempo massimo previsto diviso il numero di accessi totali richiesti nell'anno:</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni)</p>
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 15 N° canali di interazione: 6</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: - 25 giorni % di accessi consentiti nel tempo massimo previsto diviso il numero di accessi totali richiesti nell'anno: 100</p>



	Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): 1 giorno
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione a cadenza annuale. Ogni biennio l'amministrazione rileva il valore dell'indicatore e aggiorna la serie storica.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Ogni biennio l'amministrazione aggiorna il tempo standard.



<p>Servizio erogato</p> <p>Concessione delle aule a esterni a titolo gratuito e/o oneroso.</p> <p>Il servizio gestisce le procedure per il rilascio delle concessioni di aule a esterni a titolo gratuito e/o oneroso.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Presidio di Cagliari: Antonello Angioni</p> <p>Presidio di Monserrato: Sergio Liccardi</p> <p>Direzione acquisti, appalti e contratti</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Presidio di Cagliari</p> <p>Sede: via Università 40 – Rettorato – 2° piano – Privo di barriere architettoniche</p> <p>Tempi di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari mattina: 9:00-13:00 dal lunedì al venerdì <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/675- 2470 – 070/675 2418 - fax: 070/675-2371 - e-mail: aangioni@amm.unica.it; spaziunica@unica.it <p>Presidio di Monserrato</p> <p>Sede: Cittadella Universitaria di Monserrato - Servizi Generali Monserrato – Privo di barriere architettoniche</p> <p>Tempi di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari mattina: 8:00-14:00 dal lunedì al venerdì - orari pomeriggio: 15:00-17:00 martedì e giovedì <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/675- 4650 - fax: 070/675 - 4622 - e-mail: sliccardi@amm.unica.it <p>Modalità di accesso al servizio:</p> <p>Reperibilità delle informazioni e della modulistica necessaria per la presentazione dell'istanza al seguente link: http://www.unica.it/UserFiles/File/Utenti/diamante/regolamenti%202014/Regolamento_spazi_Unica.pdf</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo per l'erogazione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30 gg. lavorativi dalla richiesta.
Trasparenza del servizio	<p>Diffusione e reperibilità online delle informazioni riferite all'erogazione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regolamento per l'utilizzo di aule e spazi dell'Università degli Studi di Cagliari visibile sul sito WEB istituzionale. Link: http://sites.unica.it/statutoregolamenti/10-regolamento-per-lutilizzo-di-aule-e-spazi/
Eventuali costi per l'utente	<p>Costi variabili in applicazione del regolamento</p>



<p>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</p>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione % di pratiche evase nel tempo massimo previsto diviso il numero di pratiche totali richiesti nell'anno.</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni) % di modulistica e informazioni presente online</p>
<p>Valori standard</p>	
<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 20 (Cagliari), 34 (Monserrato) N° canali di interazione: 4</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: 28 giorni % di pratiche evase nel tempo massimo previsto diviso il numero di pratiche totali richiesti nell'anno: 95%</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): 1 giorno % di modulistica e informazioni presente online: 100</p>
<p>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</p>	<p>Verifica a campione a cadenza annuale . Ogni biennio l'amministrazione rileva il valore dell'indicatore e aggiorna la serie storica</p>
<p>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</p>	<p>Ogni biennio l'amministrazione aggiorna il tempo standard</p>



Servizio erogato	
Iscrizione all'elenco esecutori lavori.	
Il servizio gestisce le procedure per l'iscrizione all'elenco degli esecutori di lavori.	
Responsabile del servizio	Patrizia Ardau Direzione acquisti, appalti e contratti
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Rettorato – 2° piano – Privo di barriere architettoniche</p> <p>Tempi di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari mattina: 10:00-13:00 dal lunedì al venerdì <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 0706752368 - fax: 0706752344 - pec: protocollo@pec.unica.it - e-mail: pardau@amm.unica.it <p>Modalità di accesso al servizio: Reperibilità delle informazioni e della modulistica necessaria per la presentazione dell'istanza al seguente link: https://app.unica.it/appalti/it/homepage.wp</p>
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'erogazione del servizio: – 30 gg. dalla scadenza del trimestre in corso al momento di ricezione della domanda (31 marzo - 30 giugno- 30 settembre -31 dicembre)
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità online delle informazioni riferite all'erogazione del servizio: – sezione “bandi e gare” del sito dell'Università. Link: https://app.unica.it/appalti/it/ppgare_oper_ec_bandi_avvisi.wp?actionPath=/ExtStr2/do/FrontEnd/Bandi/viewIscrizione.action&currentFrame=7&co dice=E00036
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione % di iscrizioni e aggiornamenti effettuati nel tempo massimo previsto diviso il numero totale di iscrizioni e aggiornamenti richiesti nell'anno.</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni) % di modulistica e informazioni presente online</p>
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 15



<p><i>indicatore</i></p>	<p>N° canali di interazione: 5</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: 25 giorni % di iscrizioni e aggiornamenti effettuati nel tempo massimo previsto diviso il numero totale di iscrizioni e aggiornamenti richiesti nell'anno: 95%</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): 1 giorno % di modulistica e informazioni presente online: 100</p>
<p><i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i></p>	<p>Verifica a campione a cadenza annuale. Ogni biennio l'amministrazione rileva il valore dell'indicatore e aggiorna la serie storica</p>
<p><i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i></p>	<p>Ogni biennio l'amministrazione aggiorna il tempo standard</p>



Servizio erogato	
Iscrizione all'elenco fornitori beni e servizi.	
Il servizio gestisce le procedure per l'iscrizione all'elenco dei fornitori di beni e servizi.	
Responsabile del servizio	Donatella Carta Direzione acquisti, appalti e contratti
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – Rettorato – 2° piano – Privo di barriere architettoniche Tempi di apertura al pubblico: - orari mattina: 10.00-13.00 Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 0706752210 - fax: 0706752344 - pec: protocollo@pec.unica.it - e-mail: dcarta@amm.unica.it Modalità di accesso al servizio: Reperibilità delle informazioni e della modulistica necessaria per la presentazione dell'istanza al seguente link: https://app.unica.it/appalti/it/homepage.wp
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'erogazione del servizio: – 30 gg. presentazione della domanda di iscrizione
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità online delle informazioni riferite all'erogazione del servizio: – sezione “bandi e gare” del sito dell'Università. Link: https://app.unica.it/appalti/it/ppgare_oper_ec_bandi_avvisi.wp?actionPath=/ExtStr2/do/FrontEnd/Bandi/viewIscrizione.action&currentFrame=7&co dice=E00039
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione % di iscrizioni e aggiornamenti effettuati nel tempo massimo previsto diviso il numero totale di iscrizioni e aggiornamenti richiesti nell'anno. Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni) % di modulistica presente online
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 15 N° canali di interazione: 5



	<p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: 25 giorni % di iscrizioni e aggiornamenti effettuati nel tempo massimo previsto diviso il numero totale di iscrizioni e aggiornamenti richiesti nell'anno: 95%</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): 1 giorno % di modulistica presente online: 100</p>
<p><i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i></p>	<p>Verifica a campione a cadenza annuale. Ogni biennio l'amministrazione rileva il valore dell'indicatore e aggiorna la serie storica</p>
<p><i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i></p>	<p>Ogni biennio l'amministrazione aggiorna il tempo standard</p>



Servizio erogato	
Attestazione possesso capacità tecnica e professionale dei prestatori di servizi di ingegneria	
Il servizio rilascia i certificati attestanti il possesso della capacità tecnica e professionale dei prestatori di servizi di ingegneria <i>ex art. 42 lett. a)</i> del D.Lgs. 163/2006	
Responsabile del servizio	Antonio Pillai Direzione per le opere pubbliche e le infrastrutture
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – Rettorato – 2° piano – Privo di barriere architettoniche Tempi di apertura al pubblico: - orari mattina: 10:00-13:00 dal lunedì al venerdì Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/6752059 - fax: 070/6752141 - e-mail: marina.notarrigo@amm.unica.it pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'erogazione del servizio: 7 gg. dalla richiesta.
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità delle informazioni riferite all'erogazione del servizio: legislazione in materia di appalti, gli sportelli di ausilio alle imprese ovvero il contratto d'appalto
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: giorni % di certificati rilasciati nei termini sul numero totale di richieste presentate nell'anno Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail: giorni
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 15 ore N° canali di interazione: n° 6 Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: 5 giorni



	<p>% di certificati rilasciati nei termini sul numero totale di richieste presentate nell'anno: 95 %</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): n° 3 giorni</p>
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	<p>Verifica a campione a cadenza annuale . Ogni biennio l'amministrazione rileva il valore dell'indicatore e aggiorna la serie storica</p>
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	<p>Ogni biennio l'amministrazione aggiorna il tempo standard</p>



Servizio erogato Certificazione di esecuzione lavori (C.E.L.)	
Il servizio rilascia i certificati attestanti il possesso della capacità tecnica e professionale dei prestatori di servizi di ingegneria <i>ex</i> art. 40, comma 3, lett. b) del del D. Lgs. 163/2006.	
Responsabile del servizio	Antonio Pillai Direzione per le opere pubbliche e le infrastrutture
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – Rettorato – 2° piano – Privo di barriere architettoniche Tempi di apertura al pubblico: - orari mattina: es. 10:00-13:00 dal lunedì al venerdì Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/6752059 - fax: 070/6752141 - e-mail: marina.notarrigo@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'erogazione del servizio: 7 gg. dalla richiesta.
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità delle informazioni riferite all'erogazione del servizio: legislazione in materia di appalti, gli sportelli di ausilio alle imprese ovvero il contratto d'appalto
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione % di certificati rilasciati nei termini sul numero totale di richieste presentate nell'anno Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni)
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: n° 15 ore N° canali di interazione: n° 6 Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: n° 3 giorni % di certificati rilasciati nei termini sul numero totale di richieste presentate nell'anno: 95 %



	Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): n° 3 giorni
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione a cadenza annuale. Ogni biennio l'amministrazione rileva il valore dell'indicatore e aggiorna la serie storica
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Ogni biennio l'amministrazione aggiorna il tempo standard



Servizio erogato	
Incontro domanda - offerta di lavoro: accreditamento aziende	
Il servizio gestisce i servizi di incontro domanda-offerta di lavoro e tirocinio erogati attraverso la piattaforma di Almalaurea, procedendo all'accreditamento delle aziende che possono così pubblicare gratuitamente offerte di lavoro e/o tirocinio e consultare ed estrarre i curricula dei laureandi e laureati dell'Ateneo. Studenti e laureati, da parte loro, possono comunicare con l'azienda rispondendo on line ai loro annunci.	
Responsabile del servizio	Graziella Marceddu Direzione per la ricerca e il territorio
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: Via San Giorgio, 12 – Cagliari – piano terra (privo di barriere architettoniche). Tempi di apertura al pubblico: orari mattina: 9.00 – 13.00 dal lunedì al venerdì pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675-8404 - e-mail: orientamento.lavoro@amm.unica.it - piattaforma telematica con modulistica disponibile on line sul sito di Ateneo: http://www.unica.it/pub/3/index.jsp?is=3&iso=911
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo di accreditamento delle aziende: 10 giorni lavorativi dalla registrazione dell'azienda sul portale.
Trasparenza del servizio	Le informazioni relative all'erogazione del servizio sono pubblicate on line - http://www.unica.it/pub/3/show.jsp?id=26454&iso=769&is=3)
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità n. di ore settimanali di apertura al pubblico n. di canali di interazione Tempestività Tempo medio per l'accreditamento delle aziende (giorni) Trasparenza Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web (giorni)
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità n. di ore settimanali di apertura al pubblico: 20 n. di canali di interazione: 4 Tempestività Tempo medio per l'accreditamento delle aziende: 5 giorni lavorativi Trasparenza Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 2 giorni lavorativi
Modalità per il monitoraggio del	Verifica a campione su due mesi/anno



<i>rispetto degli standard</i>	
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale



Servizi bibliotecari

Servizio erogato Consultazione In Sede	
<p>Il Sistema Bibliotecario si impegna ad attrezzare e rendere confortevoli gli spazi destinati alle biblioteche per consultare le risorse informative, studiare, incontrare altre persone, nei limiti delle risorse assegnate e dei vincoli derivanti dalle norme sulla sicurezza.</p>	
Responsabile del servizio	Funzionario responsabile del Sett. Servizi al pubblico di ciascuna biblioteca come indicato nel sito di ciascuna struttura e nell'elenco allegato
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi e tempi del servizio: È garantito un orario di apertura minimo settimanale dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e due pomeriggi dalle ore 15.30 alle 18.00, in tutte le biblioteche di sezione del SBA (di cui all'allegato). Presso le biblioteche Sez. Dante Alighieri, Sez. Scienze Economiche, Sez. Beniamino Orrù e Sez. Facoltà di Ingegneria è garantito un orario di apertura minimo giornaliero di 13 ore, dalle 8 alle 21.</p> <p>Modalità di accesso al servizio: Nel mese di agosto e durante le festività gli orari possono subire variazioni. Sono garantiti adeguata e chiara segnaletica all'interno delle biblioteche e, dove possibile, l'accesso diretto agli scaffali. Il materiale custodito nei depositi, per motivi di sicurezza, può essere prelevato esclusivamente dal personale su richiesta dell'utente. Per la consultazione del catalogo e delle risorse elettroniche le biblioteche mettono a disposizione postazioni informatiche per gli utenti. Particolare attenzione viene posta affinché gli utenti con disabilità motoria siano garantiti nella fruizione dei servizi: viene garantito il massimo impegno nell'abbattimento delle barriere architettoniche; nel caso in cui esse siano ineliminabili il personale è a disposizione per facilitare la fruizione del servizio. Le modalità di accesso per i disabili motori sono indicate nei siti web delle biblioteche. Non sono accessibili ai disabili motori le sezioni Scienze della Terra, Architettura, Farmacia e Tossicologia, Matematica e Informatica.</p>
Tempo di erogazione del servizio	L'apertura regolare delle biblioteche è garantita per 11 mesi all'anno. La consultazione del materiale a scaffale aperto è immediata, mentre quella del materiale custodito in deposito è garantita entro 30 minuti dalla richiesta circostanziata dell'utente.
Trasparenza del servizio	Le chiusure programmate sono comunicate con un anticipo di almeno 7 giorni lavorativi; ogni altra chiusura dovuta a cause impreviste e imprevedibili sarà comunicata tempestivamente mediante avvisi pubblicati sul sito <i>web</i> e, ove presenti, nei <i>social network</i> , e presso ciascuna biblioteca interessata. Altre notizie utili vengono pubblicate entro 5 giorni lavorativi. Ogni notizia imprevista o non programmata viene pubblicata tempestivamente.
Eventuali costi per l'utente	Non sono previsti costi per il servizio.
Efficacia del servizio	La Direzione si impegna ad erogare il servizio secondo criteri di conformità, affidabilità e completezza garantendo che lo stesso risponda a quanto l'utente si aspetta.



<p>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</p>	<p>Accessibilità: - n. di biblioteche che hanno effettivamente adottato l'orario di apertura minimo / n. totale di biblioteche - n. di biblioteche in cui è disponibile almeno una postazione informatica funzionante/n. di biblioteche SBA</p> <p>Tempestività: -n. di giorni in cui il servizio è stato erogato regolarmente / n. di giorni totali di erogazione del servizio</p> <p>Trasparenza: - n. aggiornamenti delle informazioni pubblicati nelle tempistiche indicate / n. totale di aggiornamenti nell'anno;</p> <p>Efficacia: -n. di consultazioni di materiale in deposito rese disponibili entro i tempi previsti/n. di consultazioni richieste - n. di reclami ricevuti nell'anno</p> <p>Fonte dei dati: sito web SBA e monitoraggio interno del servizio</p>
<p>Valori standard</p>	
<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità e Tempestività Il SBA si impegna a erogare il servizio minimo garantito presso il 100% di biblioteche SBA e per almeno il 90% dei giorni di apertura della biblioteca Disponibilità di 1 postazione informatica: 80% delle biblioteche Tempo standard di accesso alla consultazione del materiale in deposito: 25 minuti Standard tempistica disponibilità materiale in deposito: 90%</p> <p>Trasparenza Standard previsto per l'aggiornamento sul sito web dall'evento programmato: 10 giorni lavorativi</p> <p>Efficacia N. di reclami ricevuti nell'anno : =< 10 Livello medio di soddisfazione per il servizio: => 3,5 rapportato ad una scala da 1 a 5</p>
<p>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</p>	<p>La rilevazione del valore degli indicatori è biennale.</p>
<p>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</p>	<p>L'aggiornamento del valore standard è biennale.</p>



Servizio erogato Biblioteca Digitale	
<p>La biblioteca digitale è l'insieme di documenti e informazioni in formato elettronico (banche dati, periodici, libri, etc.) che l'Ateneo seleziona, acquista, organizza e mette a disposizione degli utenti tramite cataloghi e repertori.</p> <p>Il Sistema Bibliotecario si impegna a offrire un servizio il più possibile intuitivo e rapido per l'accesso a tutte le risorse elettroniche organizzate nella Biblioteca Digitale.</p>	
Responsabile del servizio	Il Dirigente della Direzione per i Servizi Bibliotecari, come indicato nel sito del SBA e nell' allegato
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Modalità di accesso al servizio:</p> <p>Il servizio viene offerto attraverso strumenti finalizzati alla gestione e alla ricerca della documentazione nonché all'accesso (in particolare SFX e il <i>discovery tool</i> UniCASearch). Tali strumenti sono disponibili a partire dal sito web del Sistema Bibliotecario di Ateneo.</p> <p>Le risorse e i servizi della biblioteca digitale sono accessibili da qualsiasi computer o <i>device</i> portatile connesso alla rete di Ateneo, anche in modalità <i>wi-fi</i>. L'accesso da remoto è garantito per mezzo del servizio di <i>Virtual Private Network</i> (VPN) agli utenti istituzionali autorizzati (docenti e ricercatori in possesso di casella di posta @unica.it). Tutti gli utenti istituzionali possono inoltre accedere tramite autenticazione federata IDEM-GARR alle risorse che aderiscono al progetto.</p> <p>I contenuti gratuiti o ad accesso aperto sono accessibili a tutti gli utenti da qualsiasi <i>computer</i> o <i>device</i> portatile connesso alla rete <i>Internet</i>.</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Le risorse sono disponibili 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.</p> <p>I contenuti sono accessibili in tempo reale, salvo rallentamenti della rete <i>internet</i> e/o malfunzionamenti e disservizi dei fornitori.</p>
Trasparenza del servizio	<p>Gli aggiornamenti delle informazioni avvengono con continuità e regolarità. Interruzioni, malfunzionamenti e notizie urgenti vengono segnalati immediatamente. In caso di notizie programmate, le informazioni vengono pubblicate con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo.</p> <p>Altre notizie utili vengono pubblicate entro 5 gg lavorativi.</p>
Eventuali costi per l'utente	Non sono previsti costi per il servizio.
Efficacia del servizio	La Direzione si impegna ad erogare il servizio secondo criteri di conformità, affidabilità e completezza garantendo che lo stesso risponda a quanto l'utente si aspetta.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità: n. di giorni di erogazione del servizio / n. di giorni nell'anno; fonte del dato: monitoraggio interno.</p> <p>Tempestività: n. di giorni di erogazione regolare del servizio / n. di giorni di erogazione del servizio nell'anno; fonte del dato: monitoraggio interno.</p> <p>Trasparenza: n. aggiornamenti effettuati nei tempi previsti / n. aggiornamenti totali; fonte del dato: monitoraggio interno.</p>



	Efficacia: n. di reclami annui ricevuti
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità Standard accessibilità: 90% Tempestività Standard tempestività: 95% Trasparenza Standard trasparenza: 90% Tempo standard per l'aggiornamento delle informazioni sul sito: 3 giorni lavorativi Efficacia Standard efficacia: n. reclami ricevuti ≤ 10
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	La rilevazione del valore degli indicatori è biennale.
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	L'aggiornamento del valore standard è biennale.



Servizio erogato Prestito Locale	
<p>Il Sistema Bibliotecario si impegna a favorire e agevolare l'utilizzo del materiale documentario permettendo agli utenti di prenderlo in prestito con tempi e modalità definite.</p> <p>Sono esclusi dal prestito: manoscritti, volumi antichi e di pregio, spartiti e partiture musicali, fotografie, libri in cattivo stato di conservazione e pubblicazioni a fogli mobili.</p> <p>Nel catalogo online : http://opac.regione.sardegna.it/SebinaOpac/Opac sono indicate per ciascun documento le condizioni di prestabilità.</p>	
Responsabile del servizio	Funzionario responsabile del <i>Settore Servizi al pubblico</i> di ciascuna biblioteca di distretto, come indicato nel sito di ciascuna struttura e nell' allegato
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi e tempi del servizio:</p> <p>Per gli utenti iscritti il servizio è garantito presso le singole biblioteche del sistema negli orari minimi di apertura (riportati nella scheda del servizio "Consultazione in sede").</p> <p>Modalità di accesso al servizio:</p> <p>Prenotazioni e rinnovi possono essere attivati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • via <i>web</i> 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana all'indirizzo: http://opac.regione.sardegna.it/SebinaOpac/Opac - voce Servizi aggiuntivi (fatti salvi malfunzionamenti e/o disservizi del <i>server</i> regionale). • via <i>e-mail</i> (indirizzi delle singole biblioteche nell'allegato) • via telefono (numeri delle singole biblioteche nell'allegato) • presso le singole biblioteche che hanno attivato il prestito (indirizzi nell'allegato)
Tempo di erogazione del servizio	<p>La risposta è immediata dal momento in cui, prelevato il materiale documentario dallo scaffale, l'utente arriva al servizio accoglienza della biblioteca ovvero il materiale è stato recuperato dal deposito (se non disponibile a scaffale aperto).</p> <p>Per il recupero del materiale custodito in deposito, il tempo di erogazione del servizio è garantito entro 30 minuti dalla richiesta circostanziata dell'utente.</p>
Trasparenza del servizio	<p>Tempi e modalità del servizio di prestito sono pubblicati nel sito web di ciascuna biblioteca. È garantito l'aggiornamento delle informazioni entro 3 giorni lavorativi dalla modifica.</p> <p>Il servizio prevede l'invio agli utenti di avvisi via <i>e-mail</i> prima e dopo la scadenza del prestito.</p>
Eventuali costi per l'utente	Non sono previsti costi per il servizio.
Efficacia del servizio	La Direzione si impegna ad erogare il servizio secondo criteri di conformità, affidabilità e completezza garantendo che lo stesso risponda a quanto l'utente si aspetta.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità : n. dei giorni in cui il servizio è stato erogato regolarmente / n. totale di giorni di apertura della biblioteca</p> <p>Tempestività: n. di prestiti gestiti nel rispetto della tempistica prevista / n. totale di prestiti erogati</p>



	<p>Trasparenza: aggiornamenti delle informazioni pubblicati entro 3 giorni dall'entrata in vigore delle modifiche / n. totale di aggiornamenti nell'anno</p> <p>Efficacia: - n. di reclami ricevuti</p>
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità Standard minimo di erogazione del servizio: 90% dei giorni di apertura della biblioteca come stabilito dal calendario accademico pubblicato nel sito Tempo standard di accesso al prestito del materiale in deposito dalla richiesta circostanziata dell'utente: 25 minuti</p> <p>Tempestività Standard minimo relativo alla tempestività: 80%.</p> <p>Trasparenza Standard relativo alla trasparenza: 90%</p> <p>Efficacia Standard di efficacia del servizio: percentuale di reclami =< al 5% dei prestiti effettuati. Fonte dei dati: monitoraggio interno del servizio.</p>
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	La rilevazione del valore degli indicatori è biennale.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Il valore standard degli indicatori viene aggiornato con cadenza biennale.



Servizio erogato Prestito Interbibliotecario	
<p>Il Sistema Bibliotecario riconosce l'importanza strategica della cooperazione tra biblioteche al fine di favorire le attività di studio e ricerca, quindi si impegna a:</p> <p>1) chiedere in prestito ad altre biblioteche italiane e straniere i libri che non siano presenti nelle biblioteche di Cagliari e del suo hinterland;</p> <p>2) fornire in prestito ad altre biblioteche italiane e straniere, eccettuate quelle di Cagliari e del suo hinterland, i libri delle biblioteche dell'Ateneo.</p> <p>Il servizio è gestito dalle singole biblioteche di Distretto. Le relative informazioni sono aggiornate e contenute sul sito SBA all'indirizzo: http://www.sba.unica.it</p> <p>Il servizio è rivolto agli utenti interni ed accreditati.</p> <p>Per gli utenti interni la biblioteca può farsi carico dei costi di spedizione e delle spese richieste dalle biblioteche prestanti, in presenza di disponibilità di budget.</p> <p>Per gli utenti accreditati, il servizio è a totale carico dei richiedenti.</p> <p>Per le biblioteche partner, se non è possibile operare in condizioni di reciproco scambio gratuito, si applica un rimborso spese da corrispondere mediante invio di vouchers IFLA.</p>	
Responsabile del servizio	Funzionario responsabile del <i>Settore Servizi al pubblico</i> di ciascuna biblioteca di distretto, come indicato nel sito di ciascuna struttura e nell' allegato
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Tempi e modalità di accesso al servizio:</p> <p>Il servizio è erogato di norma dal 10 gennaio al 15 luglio e dal 1 settembre al 10 dicembre di ogni anno per garantire certezza nelle risposte, negli invii, nel ricevimento, consegna e rispedizione dei materiali e relative tempistiche.</p> <p>1) <i>Prestito richiesto a biblioteche esterne a Cagliari e al suo hinterland.</i></p> <p><i>Richiesta.</i></p> <p>Per richiedere libri non posseduti dal Sistema bibliotecario e non disponibili presso altre biblioteche di Cagliari e dell'<i>hinterland</i> gli utenti possono, 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana nei periodi di attivazione del servizio:</p> <p>1) compilare il modulo disponibile in rete all'indirizzo: http://sba.unica.it/servizi/ill</p> <p>2) inviare una <i>mail</i> al Servizio Centralizzato di riferimento o alla singola biblioteca, agli indirizzi pubblicati sul sito istituzionale.</p> <p>Nei giorni e negli orari di apertura delle biblioteche gli utenti possono richiedere il servizio compilando la modulistica cartacea disponibile in sede da consegnare al personale.</p> <p>Il regolamento delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo disciplina il numero massimo di richieste settimanalmente inoltrabili in ragione di 4 alla settimana.</p> <p><i>Ritiro dei libri.</i></p> <p>Si effettua personalmente recandosi presso la biblioteca che ha attivato il servizio.</p> <p>2) <i>Prestito richiesto da biblioteche esterne a Cagliari ed al suo hinterland.</i></p> <p>La richiesta, completa dei riferimenti bibliografici e della collocazione, può</p>



	essere inviata alle biblioteche, 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana nei periodi di attivazione del servizio, per <i>e-mail</i> o tramite SBN-ILL laddove sia attivo.
Tempo di erogazione del servizio	1) Le richieste di prestito inter-bibliotecario presentate dagli utenti, complete di tutti i dati necessari, vengono inviate entro 3 giorni lavorativi dal loro ricevimento. 2) Gli utenti vengono avvisati via <i>email</i> della disponibilità del documento richiesto entro 2 giorni lavorativi dall'arrivo alla biblioteca di riferimento. 3) Le richieste di prestito pervenute da biblioteche o enti esterni vengono evase entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta completa di tutti i dati necessari.
Trasparenza del servizio	Interruzioni, malfunzionamenti e notizie urgenti vengono segnalati immediatamente. In caso di notizie programmate, le informazioni vengono pubblicate con almeno 4 giorni lavorativi di anticipo. Altre notizie utili vengono pubblicate entro 4 giorni lavorativi.
Eventuali costi per l'utente	Per gli utenti accreditati è previsto, contestualmente al ritiro del materiale, il rimborso delle spese di spedizione e delle eventuali spese richieste dalle biblioteche cooperanti. Tali rimborsi, se la biblioteca non può farsi carico delle une e/o delle altre spese, possono essere richiesti anche agli utenti interni. Alle biblioteche esterne, con le quali non vige un accordo di reciproco scambio gratuito, viene richiesto il rimborso delle spese sostenute al ricevimento del libro, mediante <i>vouchers IFLA</i> .
Efficacia del servizio	La biblioteca si impegna ad erogare il servizio secondo criteri di conformità, affidabilità e completezza garantendo che lo stesso risponda a quanto l'utente si aspetta.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità: n. di giorni di effettiva erogazione del servizio / n. totale dei giorni di disponibilità del servizio; Tempestività: n. di pratiche annue (richieste inviate alle biblioteche, avvisi agli utenti e spedizione di materiale alle biblioteche) gestite entro la tempistica indicata / n. totale di pratiche nell'anno; Trasparenza: n. aggiornamenti delle informazioni pubblicati nelle tempistiche indicate / n. totale di aggiornamenti nell'anno; Efficacia: -n. di pratiche correttamente evase nell'anno / n. complessivo delle pratiche nell'anno - n. di reclami ricevuti Fonte dei dati: monitoraggio interno del servizio.
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità e Tempestività Standard accessibilità: 95% I tempi <i>standard</i> di risposta sono i seguenti: 1) Invio della richiesta alle biblioteche <i>partner</i> : 2 giorni lavorativi; 2) Informazione all'utente finale circa l'arrivo dei documenti: 1 giorno lavorativo; 3) Spedizione del materiale alle biblioteche <i>partner</i> : 5 giorni lavorativi;



	<p>Trasparenza Standard trasparenza: 95% Aggiornamento delle informazioni sul sito <i>web</i>: 5 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche.</p> <p>Efficacia Standard sull'efficacia: 90% Reclami ricevuti: 5/100</p>
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	La rilevazione del valore degli indicatori è biennale.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Il valore <i>standard</i> degli indicatori viene aggiornato con cadenza biennale.



Servizio erogato Fornitura Documenti	
<p>Il Sistema Bibliotecario si impegna a fornire copia di articoli di riviste e parti di libri, nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore e delle licenze in atto, nelle seguenti forme:</p> <p>1) fornitura agli utenti di documenti non posseduti dal Sistema Bibliotecario e dalle biblioteche di Cagliari e del suo hinterland;</p> <p>2) fornitura a biblioteche di documenti posseduti dal Sistema Bibliotecario.</p>	
Responsabile del servizio	Il responsabile del Settore Periodici di ciascuna biblioteca di Distretto come indicato nel sito di ciascuna struttura e nell' allegato
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Il servizio è erogato di norma dal 10 gennaio al 20 luglio e dal 1 settembre al 15 dicembre di ogni anno per garantire certezza nelle risposte, negli invii, nel ricevimento, consegna e spedizione dei materiali e relative tempistiche.</p> <p><i>1) Fornitura agli utenti interni e accreditati di documenti non posseduti dal Sistema Bibliotecario e dalle biblioteche di Cagliari e del suo hinterland</i></p> <p>Richiesta Gli utenti inoltrano alla propria biblioteca di riferimento la richiesta utilizzando il servizio NILDE oppure compilando il modulo <i>online</i> sul sito del SBA, entrambi disponibili 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana salvo rallentamenti della rete internet e malfunzionamenti e/ o disservizi del fornitore del sistema. Di norma ogni utente può formulare fino a un massimo di 12 richieste settimanali.</p> <p><i>2) Fornitura a biblioteche cooperanti di documenti posseduti dal Sistema Bibliotecario</i></p> <p>Richiesta - per le biblioteche della rete NILDE: tramite NILDE; - per le altre biblioteche: invio della richiesta per <i>e-mail</i> alla biblioteca che possiede il documento. Viene privilegiata la modalità del reciproco scambio.</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p><i>1) Fornitura agli utenti interni e accreditati di documenti non posseduti dal Sistema Bibliotecario e dalle biblioteche di Cagliari e del suo hinterland</i></p> <p>- la richiesta, completa dei dati necessari, viene inviata entro 3 giorni lavorativi; - l'utente viene avvisato entro 2 giorni lavorativi dall'arrivo del documento.</p> <p><i>2) Fornitura a biblioteche cooperanti di documenti posseduti dal Sistema Bibliotecario</i></p> <p>- il tempo di evasione dal ricevimento della richiesta completa di tutti i dati necessari è di 3 giorni lavorativi.</p>
Trasparenza del servizio	<p>Le modalità del servizio sono pubblicate nelle pagine <i>web</i> di ciascuna biblioteca presenti nel sito del Sistema bibliotecario di Ateneo. Interruzioni, malfunzionamenti e notizie urgenti vengono segnalati immediatamente. In caso di notizie programmate, le informazioni vengono pubblicate con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo. Altre notizie utili vengono pubblicate entro 5 giorni lavorativi.</p>
Eventuali costi per l'utente	La biblioteca può sostenere i costi in presenza di disponibilità finanziarie appositamente accantonate allo scopo. Qualora sia previsto un rimborso



	spese, costi e modalità di pagamento verranno comunicati all'utente all'atto della presentazione della richiesta.
<i>Efficacia del servizio</i>	La biblioteca si impegna ad erogare il servizio secondo criteri di conformità, affidabilità e completezza garantendo che lo stesso risponda a quanto l'utente si aspetta.
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	<p>Accessibilità: n. di giorni di effettiva erogazione del servizio / n. totale dei giorni di apertura del servizio</p> <p>Tempestività: n° richieste evase nei tempi previsti / n° richieste totali ricevute</p> <p>Trasparenza: n° aggiornamenti effettuati nei tempi previsti / n° aggiornamenti totali</p> <p>Efficacia: -n° richieste evase correttamente / n° richieste ricevute -n° reclami ricevuti</p> <p>Fonte dei dati: monitoraggio interno del servizio e statistiche NILDE.</p>
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità e Tempestività Standard accessibilità: 90% Tempo standard presa in carico richiesta: 2 giorni lavorativi</p> <p>Trasparenza Tempo standard aggiornamento informazioni: 3 giorni lavorativi</p> <p>Efficacia Standard efficacia: 80% delle richieste Reclami ricevuti: 5/100</p>
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	La rilevazione del valore dell'indicatore è biennale.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Il valore <i>standard</i> degli indicatori viene aggiornato con cadenza biennale.



Servizio erogato Consulenza Bibliografica	
<p>Il servizio fornisce aiuto per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca, di informazione e le risorse che le biblioteche e lo SBA mettono a disposizione o che sono altrimenti reperibili.</p> <p>Risponde sia al compito di un primo orientamento dell'utente nell'uso della biblioteca, sia a quello di guidare l'utenza verso una conoscenza approfondita di tutte le risorse della biblioteca, anche attraverso ricerche bibliografiche complesse.</p> <p>Il servizio è gestito dalle singole biblioteche di Distretto. Le relative informazioni sono aggiornate e contenute sul sito SBA.</p>	
Responsabile del servizio	Funzionario responsabile del <i>Settore Servizi al pubblico</i> di ciascuna biblioteca di distretto, come indicato nell' allegato
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede e Tempi di apertura al pubblico: Il servizio di primo orientamento è garantito presso le singole biblioteche del sistema negli orari minimi di apertura (riportati nella scheda del servizio "Consultazione in sede").</p> <p>Modalità di accesso al servizio: Le richieste di ricerche bibliografiche complesse possono essere inoltrate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - al servizio accoglienza della biblioteca, compilando la modulistica cartacea disponibile in sede da consegnare al personale - con e-mail 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana; - attraverso il modulo Chiedi @lla tua biblioteca presente sul sito SBA
Tempo di erogazione del servizio	<p>Per il primo orientamento la risposta è immediata.</p> <p>Il servizio di ricerche bibliografiche complesse viene fornito entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.</p>
Trasparenza del servizio	Interruzioni del servizio e altre notizie urgenti vengono segnalate immediatamente. In caso di notizie programmate, le informazioni vengono pubblicate con almeno 4 giorni lavorativi di anticipo. Altre notizie utili vengono pubblicate entro 4 giorni lavorativi.
Eventuali costi per l'utente	Non sono previsti costi per il servizio.
Efficacia del servizio	La Direzione si impegna ad erogare il servizio secondo criteri di conformità, affidabilità e completezza per garantire che lo stesso risponda a quanto l'utente si aspetta. A tale scopo ne monitora la soddisfazione con apposito questionario di <i>customer satisfaction</i> .
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità: -n. di biblioteche in cui è disponibile il servizio di consulenza / n. di biblioteche SBA</p> <p>Tempestività: n° consulenze erogate regolarmente / n° di servizi richiesti</p> <p>Trasparenza: - n. aggiornamenti delle informazioni pubblicati nelle tempistiche indicate / n. totale di aggiornamenti nell'anno; Fonte dei dati: monitoraggio interno</p> <p>Efficacia dei servizi: - n. di reclami ricevuti</p>
Valori standard	



<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità Standard accessibilità: 90% di biblioteche</p> <p>Tempestività Standard tempestività del servizio: 95% Tempo standard di attesa per l'erogazione del servizio: 2 giorni lavorativi Standard trasparenza: 95%</p> <p>Trasparenza Aggiornamento delle informazioni sul sito <i>web</i>: 5 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche.</p> <p>Efficacia Standard efficacia: reclami \leq 5/100 richieste</p>
<p>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</p>	<p>La rilevazione del valore degli indicatori è biennale.</p>
<p>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</p>	<p>Il valore <i>standard</i> degli indicatori viene aggiornato con cadenza biennale.</p>



Servizio erogato Formazione	
<p>Il Sistema Bibliotecario si impegna a organizzare incontri formativi di base per l'illustrazione dei propri servizi, rivolti alle matricole, e momenti formativi avanzati sull'uso di strumenti e risorse per la ricerca bibliografica, concepiti prevalentemente per gli studenti prossimi alla conclusione del percorso formativo.</p> <p>Il Sistema Bibliotecario, previa autorizzazione del Dirigente della Direzione dei Servizi Bibliotecari, accoglie tirocinanti (interni ed esterni) che necessitino di effettuare <i>stage</i> formativi sul funzionamento di singoli servizi o gruppi di essi, garantendo l'opportuno affiancamento da parte del personale della biblioteca.</p> <p>Il servizio è gestito dalle biblioteche di Distretto. Le relative informazioni sono aggiornate e contenute sul sito istituzionale http://www.sba.unica.it</p>	
Responsabile del servizio	Funzionario responsabile del <i>Settore Servizi al pubblico</i> di ciascuna biblioteca di distretto, come indicato nel sito di ciascuna struttura e nell' allegato
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Ogni distretto bibliotecario si impegna a organizzare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 incontro annuo con le matricole iscritte ai corsi delle facoltà di riferimento durante le presentazioni degli stessi, nei giorni di avvio dell'anno accademico; • almeno 2 giornate formative, a iscrizione libera, nell'arco dell'anno accademico, che verranno attivate con almeno 5 iscritti e relative all'uso di singole risorse elettroniche bibliografiche o gruppi di esse. L'iscrizione, qualora richiesta, avverrà tramite <i>e-mail</i> o tramite modulistica <i>online</i>. <p>Ulteriori incontri formativi potranno essere organizzati su richiesta dei docenti e dei loro collaboratori.</p> <p>L'inserimento in tirocinio o <i>stage</i> formativi presso le biblioteche avviene previa stipula di specifica convenzione con l'Ente proponente (sia interno all'ateneo sia esterno), nel limite di due tirocinanti contemporaneamente presenti per distretto.</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>L'incontro con le matricole si svolge secondo il calendario di presentazione dei corsi comunicato dalle facoltà o dalla presidenza dei corsi di studio.</p> <p>Le due giornate formative sulle risorse elettroniche si svolgono secondo il calendario pubblicato sul sito <i>web</i> di ciascuna biblioteca.</p> <p>I tirocini formativi e gli <i>stage</i> sono attivati secondo quanto riportato nella convenzione stipulata tra le parti.</p>
Trasparenza del servizio	<p>Gli eventi saranno pubblicizzati sul sito del Sistema Bibliotecario con almeno 5 giorni lavorativi di preavviso.</p> <p>Nel caso sia prevista l'iscrizione, ai partecipanti verrà data conferma e una puntuale informazione sugli incontri mediante <i>e-mail</i> almeno 2 giorni prima della realizzazione.</p> <p>Cancellazioni e altre notizie urgenti vengono segnalate immediatamente.</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo è previsto per gli utenti.
Efficacia del servizio	<p>La biblioteca si impegna ad erogare il servizio secondo criteri di conformità, affidabilità e completezza garantendo che lo stesso risponda a quanto l'utente si aspetta.</p> <p>Il gradimento degli incontri formativi organizzati direttamente dalla biblioteca verrà valutato attraverso questionario di gradimento.</p>



<p>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</p>	<p>Accessibilità: - n. di distretti bibliotecari che hanno organizzato incontri secondo le modalità previste / n. totale dei distretti; fonte del dato: monitoraggio interno;</p> <p>Trasparenza: - n. aggiornamenti delle informazioni pubblicati nelle tempistiche indicate / n. totale di aggiornamenti nell'anno; fonte del dato: monitoraggio interno;</p> <p>Efficacia: - n. di reclami ricevuti; fonte del dato: monitoraggio interno.</p>
<p>Valori standard</p>	
<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità Standard accessibilità: 100%</p> <p>Trasparenza Standard trasparenza: 90%</p> <p>Efficacia Standard efficacia: 1/10 Reclami ricevuti: 1/10 eventi Livello di soddisfazione per il servizio => 4, rapportato ad una scala da 1 a 5.</p>
<p>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</p>	<p>La rilevazione del valore degli indicatori è biennale.</p>
<p>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</p>	<p>Il valore <i>standard</i> degli indicatori viene aggiornato con cadenza biennale.</p>



Servizio erogato	
Acquisizione e messa a disposizione dei documenti bibliografici	
Il Sistema Bibliotecario si impegna ad acquisire le risorse bibliografiche necessarie alle attività di didattica e ricerca con particolare attenzione ai testi adottati nelle bibliografie degli insegnamenti. Le acquisizioni avvengono nei limiti delle disponibilità di finanziamento e delle disposizioni fornite dagli organi competenti dell'Ateneo	
Responsabile del servizio	Funzionario responsabile del <i>Settore Acquisizioni</i> di ciascuna biblioteca di distretto, come indicato nel sito di ciascuna struttura e nell' allegato
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Le risorse per la didattica vengono acquistate a seguito dall'attività semestrale di ricognizione dei programmi d'esame pubblicati dai titolari dei corsi sulla piattaforma ESSE3.</p> <p>Le richieste d'ordine e i suggerimenti d'acquisto per ulteriore materiale possono essere inviati, 24 ore al giorno e 7 giorni alla settimana, tramite:</p> <p>1) moduli <i>online</i>, reperibili a partire dall'indirizzo http://sba.unica.it/servizi/proponi-un-acquisto2 (diversificati a seconda della tipologia di richiedente e del Distretto cui si indirizza la richiesta);</p> <p>2) <i>e-mail</i> al Settore acquisti di ogni biblioteca.</p> <p>Le richieste di docenti e ricercatori sono trattate come ordini e direttamente processate, fatte salve le necessarie autorizzazioni all'acquisto.</p> <p>Le richieste degli studenti e del personale sono trattate come suggerimento d'acquisto e valutate.</p> <p>È possibile inoltrare suggerimenti e richieste d'acquisto anche nei periodi di chiusura delle biblioteche; gli stessi verranno trattati a partire dal primo giorno di riapertura.</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Le richieste d'ordine, complete di tutti i dati necessari, verificate e approvate dagli organi competenti, vengono evase entro 3 giorni lavorativi.</p> <p>Il materiale librario viene messo a disposizione degli utenti entro 7 giorni lavorativi dalla consegna in biblioteca.</p>
Trasparenza del servizio	<p>Le modalità di erogazione del servizio sono pubblicate sul sito <i>web</i> del SBA.</p> <p>È garantito l'accesso alle informazioni sull'<i>iter</i> dell'acquisizione nel catalogo <i>online</i> http://opac.regione.sardegna.it</p> <p>L'esito della valutazione dei suggerimenti d'acquisto viene comunicato al richiedente entro 7 giorni lavorativi, mediante <i>e-mail</i>.</p> <p>Le informazioni provenienti dai fornitori (es. cancellazioni, ritardi di pubblicazioni, disponibilità di edizioni alternative o successive) vengono comunicate ai proponenti gli ordini entro 5 giorni lavorativi dalla loro ricezione.</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo è previsto per gli utenti.
Efficacia del servizio	La Direzione si impegna ad erogare il servizio secondo criteri di conformità, affidabilità e completezza per garantire che lo stesso risponda a quanto l'utente si aspetta. A tale scopo ne monitora la soddisfazione con apposito questionario di <i>customer satisfaction</i> .
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità: n. di giorni di funzionamento del servizio / n. totale dei giorni di apertura nell'anno; fonte del dato: monitoraggio interno.</p> <p>Tempestività: n. di pratiche gestite entro la tempistica indicata / n. totale di pratiche</p>



	<p>nell'anno; fonte del dato: monitoraggio interno.</p> <p>Trasparenza: n. di informazioni comunicate entro i tempi previsti / n. complessivo di informazioni; fonte del dato: monitoraggio interno.</p> <p>Efficacia: n. totale di reclami; fonte del dato: monitoraggio interno.</p>
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità Standard accessibilità: 95%</p> <p>Tempestività Standard tempestività: 90% Tempo standard di invio dell'ordine verificato e autorizzato: 2 giorni lavorativi Messa a disposizione del materiale sugli scaffali: 5 giorni lavorativi dall'arrivo del materiale.</p> <p>Trasparenza Standard trasparenza: 90%</p> <p>Efficacia Standard efficacia: n. reclami 10/100 Livello medio di soddisfazione per il servizio => a 3,5 riportato ad una scala da 1 a 5.</p>
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	La rilevazione del valore degli indicatori è biennale
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Il valore <i>standard</i> degli indicatori viene aggiornato con cadenza biennale.



Servizio erogato Comunicazione	
Le biblioteche e la Direzione per i Servizi Bibliotecari pubblicano annunci, informazioni e altri contenuti sia in loco (tramite cartelli, <i>depliant</i> , etc.) sia in remoto (tramite il portale <i>web</i> e gli altri canali di comunicazione attivati dalle singole biblioteche).	
Responsabile del servizio	Il Dirigente della Direzione per i Servizi Bibliotecari, come indicato nel sito del SBA e nell' allegato
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Tempi di apertura al pubblico: Il Portale del Sistema Bibliotecario di Ateneo è accessibile a tutti gli utenti collegati alla rete Internet 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.</p> <p>Modalità di accesso al servizio: L'iscrizione alla <i>mailing list</i> di utenti delle biblioteche, ove attivata, avviene in automatico successivamente all'iscrizione o abilitazione in biblioteca, ovvero attraverso richiesta da inoltrare tramite apposito modulo on line disponibile sulle pagine dedicate alla biblioteca del sito SBA. I contenuti pubblicati tramite i <i>social network</i> sono, se consentito dallo strumento, accessibili pubblicamente a tutti gli utenti collegati alla rete Internet. Le interazioni (condivisione, commenti, invio messaggi, etc.) potrebbero dipendere dall'iscrizione dell'utente allo strumento.</p>
Tempo di erogazione del servizio	I contenuti pubblicati sul sito <i>web</i> sono accessibili in tempo reale, salvo rallentamenti della rete Internet e/o malfunzionamenti improvvisi del <i>server</i> . I messaggi inviati alla <i>mailing list</i> non hanno cadenza predeterminata.
Trasparenza del servizio	Gli aggiornamenti avvengono con continuità e regolarità. Interruzioni, malfunzionamenti e notizie urgenti vengono segnalati immediatamente. In caso di notizie programmate, le informazioni vengono pubblicate con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo. Altre notizie utili (es. nuove risorse acquisite, nuovi servizi etc.) vengono pubblicate entro 5 gg lavorativi.
Eventuali costi per l'utente	Non sono previsti costi per il servizio.
Efficacia del servizio	La Direzione si impegna a erogare il servizio secondo criteri di conformità, affidabilità e completezza garantendo che lo stesso risponda a quanto l'utente si aspetta.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità: - n. di giorni in cui il servizio è accessibile / n. di giorni dell'anno;</p> <p>Tempestività: - n. di giorni in cui il servizio è erogato regolarmente/ n. di giorni in cui il servizio è erogato;</p> <p>Trasparenza: - n. aggiornamenti pubblicati nei tempi previsti / n° aggiornamenti totali; Fonte dei dati: monitoraggio interno.</p> <p>Efficacia: n. di reclami ricevuti nell'anno</p>
Valori standard	
Valori standard	Accessibilità e Tempestività



<i>definiti per ciascun indicatore</i>	Standard accessibilità e tempestività: 95% Tempo standard di accesso al servizio: immediato Trasparenza Tempo standard per l'aggiornamento delle informazioni sul sito: 3 giorni lavorativi Standard trasparenza: 97% Efficacia Standard efficacia: n. reclami ricevuti \leq 10
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	La rilevazione del valore degli indicatori è biennale.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	L'aggiornamento del valore standard è biennale.



Servizio erogato UniCA OpenJournals	
<p>Il Sistema Bibliotecario offre ai Dipartimenti, ai Centri, ai docenti e ai ricercatori dell'Ateneo un servizio per la creazione e la gestione in tutte le fasi redazionali (<i>submissions</i>, referaggio, <i>editing</i>, indicizzazione nei motori di ricerca) di riviste scientifiche digitali dell'Università degli Studi di Cagliari.</p> <p>Il servizio prevede il supporto alle redazioni nelle fasi decisionali, di creazione e configurazione della rivista nella piattaforma e un <i>help-desk</i> per le fasi successive. Viene inoltre offerta la possibilità di registrazione dei DOI. La piattaforma è ospitata su server CINECA, che cura la manutenzione dell'installazione.</p> <p>La piattaforma è accessibile a partire da http://ojs.unica.it</p>	
Responsabile del servizio	Dott.ssa Sandra Astrella, c/o Sez. Facoltà di Ingegneria del Distretto Tecnologico, - Via Marengo, 2 – 09123 - Cagliari (CA), tel. 070 6755036; fax 070 6755039; e-mail: s.astrella@unica.it Direzione per i servizi bibliotecari
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<i>UniCAOpenJournals</i> è accessibile online 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, sia per la libera fruizione sul <i>web</i> sia per le attività redazionali in <i>back-office</i> da parte dello staff delle riviste.
Tempo di erogazione del servizio	<p>L'accesso alla procedura avviene in tempo reale, salvo rallentamenti della rete internet e/o malfunzionamenti e disservizi da parte di CINECA.</p> <p>L'aggiornamento delle release e dei plug-in avviene con regolarità a opera di CINECA. Eventuali interruzioni del servizio dovute all'aggiornamento della release o ad altre manutenzioni vengono preventivamente concordate con CINECA e con le redazioni, in base al calendario di uscita di nuovi fascicoli.</p> <p>Le richieste di supporto e/o registrazione dei DOI vengono evase entro 7 giorni lavorativi.</p>
Trasparenza del servizio	Eventuali interruzioni o malfunzionamenti vengono immediatamente segnalati alle redazioni via mail e al pubblico attraverso il sito di <i>UniCA OpenJournals</i> .
Eventuali costi per l'utente	Il servizio non comporta spese né per gli utenti né per le redazioni delle riviste.
Efficacia del servizio	La Direzione si impegna ad erogare il servizio secondo criteri di conformità, affidabilità e completezza per garantire che lo stesso risponda a quanto l'utente si aspetta. A tale scopo ne monitora la soddisfazione con apposito questionario di <i>customer satisfaction</i> .
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità: n. giorni in cui il servizio è stato erogato regolarmente/n. giorni dell'anno; fonte del dato: monitoraggio interno.</p> <p>Tempestività: n. richieste gestite entro la tempistica indicata/n. totale di richieste pervenute durante l'anno; fonte del dato: monitoraggio interno.</p> <p>Trasparenza: n. aggiornamenti entro la tempistica indicata/n. totale aggiornamenti; fonte del dato: monitoraggio interno.</p> <p>Efficacia: n. reclami annui</p>
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun	Accessibilità Standard accessibilità: 97%



<i>indicatore</i>	Tempestività Standard tempestività: 90% Tempo standard di evasione delle richieste: entro 5 giorni lavorativi Trasparenza Standard trasparenza: 90% Tempo standard di comunicazione di malfunzionamenti: 2 giorni lavorativi Efficacia Reclami: ≤ 10
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	La rilevazione del valore degli indicatori è biennale.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	L'aggiornamento del valore standard è biennale.



Ufficio relazioni col pubblico

Servizio erogato	
Ufficio Relazioni con il Pubblico – Sportello telematico	
Il servizio gestisce le richieste di informazioni sui procedimenti e le attività di competenza dell'Ateneo	
Responsabile del servizio	Roberta Contini Direzione generale
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università n.40 – Cagliari, Secondo piano privo di barriere architettoniche previo passaggio altro ufficio -Ascensore per accesso disabili Interazione con l'utente: - casella mail urp@unica.it accessibile dall'home page del sito di Ateneo http://unica.it/pub/9/show.jsp?id=3299&iso=1&is=9
Tempo di erogazione del servizio	Invio della richiesta alla Direzione/Facoltà/Dipartimento competente entro 10 giorni dal ricevimento dell'istanza
Trasparenza del servizio	Le informazioni relative all'utilizzo dello sportello telematico sono disponibili nella pagina web http://www.unica.it/pub/9/show.jsp?id=3299&iso=1&is=9a
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Tempestività: Tempo medio di invio istanza alle strutture competenti (giorni) Trasparenza: Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail (giorni)
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Tempestività Tempo medio di invio istanza alle strutture competenti: 7 giorni Trasparenza: Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 5 giorni
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite la casella mail dedicata.
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



Reclami

Gli utenti hanno la facoltà di presentare segnalazioni o reclami attraverso la procedura online dedicata: <http://trasparenza.unica.it/servizi-erogati/cds/reclami/>

Il reclamo viene inoltrato alle strutture competenti affinché siano intraprese le azioni necessarie al fine di garantire la qualità dei servizi offerti.



Customer satisfaction

L'Ateneo mette a disposizione questionari sul grado di soddisfazione degli utenti, compilabili online e reperibili al seguente link <http://trasparenza.unica.it/servizi-erogati/cds/>

Si impegna a pubblicare – con cadenza periodica annuale – un report sul livello di soddisfazione espresso dagli utenti, entro quattro mesi dalla conclusione della raccolta dei dati.

**Direzione per i servizi bibliotecari**

Responsabile: dott.ssa Donatella Tore

Sede: Via San Giorgio 12- 09124 CAGLIARI

tel. 070.6576470, fax 070.6756468; e-mail: dtore@amm.unica.it; segreteria_dirbiblio@amm.unica.it**Elenco delle biblioteche del Sistema Bibliotecario d'Ateneo e sedi****❖ Distretto Biomedico Scientifico:**

- 1) Sezione *Beniamino Orrù* (sede della Direzione e della Segreteria amministrativa) - Cittadella Universitaria di Monserrato SS 554 - Bivio per Sestu - 09042 – Monserrato (CA) - tel. 070 6754551/4290; fax 070 6754278; email: biblio.bs@unica.it
- 2) Sezione *Farmacia e Tossicologia* - Via Ospedale, 72 - 09124 – Cagliari (CA) – tel. 070 6758579; fax 070 6758572; email: biblioteca.farmacia@unica.it
- 3) Sezione *Matematica e Informatica* - Via Ospedale, 72 - 09124 – Cagliari (CA) – tel. 070 6758512/8513; fax 070 6758511; email: denotti@unica.it
- 4) Sezione *Scienze della Terra* - Via Trentino, 51 - 09127 – Cagliari (CA) – tel. 070 6757769; fax 070 6757756; email: bibloter@unica.it

❖ Distretto delle Scienze Sociali, Economiche e Giuridiche:

- 1) Sezione *Scienze Economiche* (sede della Direzione e della Segreteria amministrativa) – Viale Sant'Ignazio, 84 – 09123 – Cagliari (CA) - tel. 070 6753389/3391/3416; 070 6756551 (aula informatica); fax 070 6753390; email: bibecon@unica.it
- 2) Sottosezione di *Tecnica Mercantile* – Viale Sant'Ignazio, 74 – 09123 – Cagliari (CA) – tel. 070 6753420; email: sezmercantile@unica.it
- 3) Sezione *Scienze Giuridiche* - Viale Sant'Ignazio, 17 – 09123 – Cagliari (CA) - tel. 070 6753829/3830; fax 070 6753800; email: giurpre@unica.it
- 4) Sezione *Scienze Politiche* - Viale Sant'Ignazio, 80 – 09123 – Cagliari (CA) - tel. 070 6753708; fax 070 6753710; email: biblioteca.sp@unica.it
- 5) Sezione *C.I.D.E. Centro Interdipartimentale di Documentazione Europea* - Viale Sant'Ignazio, 13 – 09123 – Cagliari (CA) - tel. 070 6753500; email: lmurino@unica.it

**❖ Distretto delle Scienze Umane:**

- 1) Sezione *Dante Alighieri* (sede della Direzione e della Segreteria amministrativa) – Via Trentino, s.n.c. - 09127 – Cagliari (CA) - Loc. Sa Duchessa, corpo aggiunto - tel. 070 6757418; fax 070 6757401; email: dante.su@unica.it
- 2) Sezione *Cittadella dei Musei* – Piazza Arsenale, 1 - 09124 – Cagliari (CA) - tel. e fax 070 6757619; email: cittadella.su@unica.it
- 3) Sezione *Giordano Bruno* – Via Is Mirrionis, 1 - 09123 – Cagliari (CA) - Loc. Sa Duchessa, edificio centrale, primo piano - tel. 070 6757859/7851/7853; fax 070 6757857; email: gbruno.su@unica.it
- 4) Sezione *Scienze del Linguaggio* – Via San Giorgio, 12 - 09124 – Cagliari (CA); - tel. 070 6756273/6210; fax 070 6756350; email: scienzelinguaggio.su@unica.it

❖ Distretto Tecnologico:

- 1) Sezione *Facoltà d'Ingegneria* (sede della Direzione e della Segreteria amministrativa) – Via Marengo, 2 – 09123 - Cagliari (CA)- Sottopiano del padiglione 6bis (Presidenza) - tel. 070 6755035/5010; fax 070 6755039; email: biblioing@unica.it
- 2) Sezione *Geoingegneria e tecnologie ambientali* – Via Marengo, 2 – 09123 – Cagliari (CA) – tel. 070 6755524; email: pilleri@unica.it
- 3) Sezione *Ingegneria chimica e materiali* – Via Marengo, 2 – 09123 – Cagliari (CA) – tel. 070 6755065; fax: 070 6755067; email: mmua@unica.it
- 4) Sezione *Ingegneria meccanica* – Via Marengo, 2 – 09123 – Cagliari (CA) – tel. 070 6755708/5711; fax: 070 6755717; email: alessandra.meleddu@unica.it
- 5) Sezione *Ingegneria strutturale* – Via Marengo, 2 – 09123 – Cagliari (CA) – tel. 070 6755423; fax: 070 6755418; email: medda@unica.it
- 6) Sezione *Ingegneria del territorio. Geologia applicata e geofisica applicata e Trasporti* - Via Marengo, 2 – 09123 – Cagliari (CA) – tel. 070 6755166; fax: 070 6755033; email: biblogen@unica.it
- 7) Sezione *Ingegneria del territorio. Urbanistica* - Via Marengo, 2 – 09123 – Cagliari (CA) – tel. 070 6755214; fax: 070 6755215; email: pomesano@unica.it
- 8) Sezione *Architettura* – Via Corte d'Appello, 87 – 09124 – Cagliari (CA) – tel. 070 6755348/5347; fax: 070 6755339; email: biblioarch@unica.it



Responsabili delle Biblioteche di Distretto e loro sedi

❖ Distretto Biomedico Scientifico:

Direttore: Giovanna Frigimelica, sezione *Beniamino Orrù* - Cittadella Universitaria di Monserrato SS 554 - Bivio per Sestu - 09042 – Monserrato (CA), tel. 070 6754288; fax 070 6754278; e-mail: g.frigimelica@unica.it

❖ Distretto delle Scienze Sociali, Economiche e Giuridiche:

Direttore: Giovanni Pilo, sezione di *Scienze Economiche* – Viale Sant’Ignazio, 84 – 09123 – Cagliari (CA), tel. 070 6753414; fax 070 6753390; e-mail: gpilo@unica.it

❖ Distretto delle Scienze Umane:

Direttore: Gianfranco Demartis, sezione *Dante Alighieri* – Via Trentino, s.n.c. - 09127 – Cagliari (CA) - Loc. Sa Duchessa, corpo aggiunto, tel. 070 6757400; fax 070 6757401; e-mail: demartig@unica.it

❖ Distretto Tecnologico:

Direttore: Sandra Astrella, sezione *Facoltà d’Ingegneria* - Via Marengo, 2 – 09123 - Cagliari (CA), tel. 070 6755036; fax 070 6755039; e-mail: s.astrella@unica.it



Responsabili di settore per i servizi e loro sedi

❖ Settore Servizi al pubblico:

A. Distretto Biomedico Scientifico:

Responsabile: Lucia Deledda, sezione *Beniamino Orrù* - Cittadella Universitaria di Monserrato SS 554 - Bivio per Sestu - 09042 – Monserrato (CA), tel. 070 6754552; fax 070 6754278; e-mail: deledda@unica.it

B. Distretto delle Scienze Sociali, Economiche e Giuridiche:

Responsabile: Lucia Mulas, sezione di *Scienze Giuridiche* – Viale Sant'Ignazio, 17 – 09123 – Cagliari (CA); tel. 070 6753057; fax 070 6753800; e-mail: lmulas@unica.it

C. Distretto delle Scienze Umane:

Responsabile: Ignazio Sanna, sezione *Giordano Bruno* – Via Is Mirrionis, 1 - 09123 – Cagliari (CA) - Loc. Sa Duchessa, edificio centrale, primo piano, tel. 070 6757853; fax 070 6757857; e-mail: ignazio.sanna@amm.unica.it

D. Distretto Tecnologico:

Responsabile: Alessandra Meleddu, sezione di *Ingegneria Meccanica* - Via Marengo, 2 – 09123 - Cagliari (CA); tel. 070 6755711; fax 070 6755717; e-mail: alessandra.meleddu@unica.it

❖ Settore Acquisizioni:

A. Distretto Biomedico Scientifico:

Responsabile: Barbara Spina, sezione *Beniamino Orrù* - Cittadella Universitaria di Monserrato SS 554 - Bivio per Sestu - 09042 – Monserrato (CA); tel. 070 6754282; fax 070 6754278; e-mail: acquisti_dbs@unica.it

B. Distretto delle Scienze Sociali, Economiche e Giuridiche:

Responsabile: Gianfranco Flore, sezione di *Scienze Economiche* – Viale Sant'Ignazio, 84 – 09123 – Cagliari (CA); tel. 070 6753416; fax 070 6753390; e-mail: acquisti_sseg@unica.it

C. Distretto delle Scienze Umane:

Responsabile: Jolanda Pani, sezione *Dante Alighieri* – Via Trentino, s.n.c. - 09127 – Cagliari (CA) - Loc. Sa Duchessa, corpo aggiunto, tel. 070 6757402; fax 070 6757401; e-mail: ordini.su@unica.it

D. Distretto Tecnologico:

Responsabile: Sperandio Moi, sezione della *Facoltà d'Ingegneria* - Via Marengo, 2 – 09123 - Cagliari (CA)- Sottopiano del padiglione 6bis (Presidenza), tel. 070 6755037; fax 070 6755039; e-mail: acquisti.dtec@unica.it



❖ **Settore Periodici e biblioteca digitale:**

A. Distretto Biomedico Scientifico:

Responsabile: Giuseppe Fantola, sezione *Beniamino Orrù* - Cittadella Universitaria di Monserrato SS 554 - Bivio per Sestu - 09042 – Monserrato (CA), tel. 070 6754696; fax 070 6754278; e-mail: periodici_dbs@unica.it

B. Distretto delle Scienze Sociali, Economiche e Giuridiche:

Responsabile: Giovanni Solinas, sezione di *Scienze Giuridiche* – Viale Sant’Ignazio, 17 – 09123 – Cagliari (CA), tel. 070 6753025; fax 070 6753800; e-mail: solinascg@unica.it

C. Distretto delle Scienze Umane:

Responsabile: Maria Iolanda Pirodda, sezione di *Scienze del Linguaggio* – Via San Giorgio, 12 - 09124 – Cagliari (CA), tel. 070 6756273; fax 070 6756350; e-mail: iolanda@unica.it

D. Distretto Tecnologico:

Responsabile: Martina Medda sezione di *Ingegneria Strutturale* - Via Marengo, 2 – 09123 - Cagliari (CA); tel. 070 6755423; fax 070 6755418; e-mail: medda@unica.it