

Carta dei servizi

In vigore dal 1° gennaio 2016

Ultimo aggiornamento giugno 2020

2020





Avvertenza

Nella carta dei servizi sono riportati gli orari di apertura al pubblico ordinari, a seguito delle diverse disposizioni emanate per la gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-2019 nelle pubbliche amministrazioni, l'attività amministrativa ordinaria dell'Ateneo viene svolta in modalità di lavoro agile e l'apertura degli uffici al pubblico è soggetta a limitazioni.

E' garantito l'accesso ai servizi attraverso canali differenti da quello in presenza, in particolare e-mail e pec, anche con l'uso di piattaforme per la videochiamata (Teams e Skype).

La riapertura graduale degli uffici al pubblico verrà effettuata per appuntamento, al fine di garantire il rispetto del distanziamento all'interno dei locali.

Nella seguente pagina web sono riportati gli atti adottati dall'Ateneo per la gestione dell'emergenza epidemiologica:

https://www.unica.it/unica/it/news_notizie_s1.page?contentId=NTZ216186

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 d.lgs. 33/2013 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 dei servizi.

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, studenti, 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, studenti, dottorandi, specializzandi, laureati)	9
Immatricolazione studenti comunitari ed extracomunitari con titolo straniero legalmente soggiornanti in Italia e di studenti extracomunitari residenti all'estero	9
Immatricolazione studenti italiani per i corsi ad accesso libero e ad accesso programmato	12
Interruzione carriera per mancato rinnovo dell'iscrizione per almeno un anno accademico, per gravi e prolungate infermità, per nascita o adozione di un figlio	15
Passaggio di corso nell'ambito della stessa o altra Facoltà	18
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).....	21
Rilascio certificati e attestati in lingua italiana e in lingua inglese.....	24
Domanda di laurea.....	27
Rilascio pergamena di laurea.....	29
Rilascio duplicati (pergamena di laurea e libretto/badge universitari)	32
Rinuncia agli studi.....	35
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	37
Trasferimento ad altro Ateneo	39
Trasferimento in ingresso da altro Ateneo	41
Iscrizione ai corsi singoli cittadini italiani e stranieri	44
Rilascio diploma supplement.....	47
Riconoscimento titolo accademico estero per iscrizione corsi di laurea.....	49
Equiparazioni tra titoli accademici italiani	52
Immatricolazione ai corsi di dottorato di ricerca e ai master di studenti comunitari ed extracomunitari con titolo straniero legalmente soggiornanti in Italia e di studenti extracomunitari residenti all'estero	55
Immatricolazione studenti italiani ai corsi di dottorato di ricerca, master, scuole di specializzazione	58



Rilascio certificati e attestati in lingua italiana e in lingua inglese per i corsi post lauream	61
Conseguimento titolo per i corsi post lauream	65
Conferma titolo accademico per i corsi post lauream.....	67
Rilascio pergamena dottorato, master, scuola di specializzazione	69
Rinuncia agli studi iscritti dottorato di ricerca, master e scuole di specializzazione	71
Trasferimento ad altro Ateneo per gli iscritti alle Scuole di specializzazione.....	73
Trasferimento in ingresso da altro Ateneo per gli iscritti alle Scuole di specializzazione	75
Servizio di affiancamento per le prove d'accesso da parte di studenti con disabilità e D.S.A. (Disturbi Specifici di Apprendimento)	77
Servizio di trasporto per gli studenti con disabilità.....	80
Pagamento borse dottorato di ricerca	82
Pagamento borse di studio per la mobilità internazionale	84
Pagamento borse di ricerca, tirocini ed altre borse.....	86
Predisposizione e sottoscrizione dei contratti dei medici specializzandi	88
Pagamento contratti dei medici specializzandi.....	90
Domande di finanziamento associazioni studentesche.....	92
Erogazione Contributi a favore delle Associazioni Studentesche	94
Accoglienza ed informazione sui servizi per il lavoro	96
Tirocini formativi e di orientamento	98
Accertamento diritto rimborso tasse degli studenti.....	100
Erogazione rimborsi tasse studenti.....	102
Esoneri tasse universitarie.....	104
Supporto agli studenti per l'utilizzo dei servizi online.....	106
Aule informatiche d'Ateneo dedicate allo studio individuale	108
Fruibilità della rete WiFi d'Ateneo denominata Unicamente	110
2. Servizi al personale (docenti, ricercatori, contrattisti e personale tecnico-amministrativo).....	112
Selezioni di personale docente	112
Selezioni di ricercatori a tempo determinato	114



Selezioni personale tecnico – amministrativo (art. 35 D.Lgs. 165/2001).....	116
Selezioni assegni di ricerca (art. 22 della L. 240/2010 – tipo a – assegni istituzionali e tipo b - altri fondi)	118
Stipula dei contratti per assegno di ricerca	120
Servizi al personale tecnico-amministrativo: aspettativa e congedi con o senza retribuzione.....	122
Servizi al personale tecnico-amministrativo: nulla osta per attività extra istituzionali e tempo parziale	124
Servizi al personale tecnico-amministrativo: ricognizione e attestazione attività formative.....	126
Servizi al personale tecnico-amministrativo: rilascio certificati di servizio	128
Servizi al personale tecnico-amministrativo: permessi per il diritto allo studio	130
Servizi al personale: domande di prestiti e mutui	132
Servizi al personale: rilascio Tessere di riconoscimento	134
Servizi al personale: collocamento in maternità posticipato.....	136
Gestione carriera personale docente: aspettativa e congedi con o senza retribuzione.....	138
Gestione carriera ricercatori: aspettativa e congedi con o senza retribuzione	140
Gestione carriera personale docente e ricercatori: cambio regime d’impegno	142
Gestione carriera personale docente e ricercatori:.....	144
autorizzazioni per lo svolgimento di incarichi extra-istituzionali.....	144
Predisposizione certificati per cessioni e delegazioni e applicazione relative trattenute sugli stipendi del personale tecnico-amministrativo.....	146
Acquisizione, controllo, liquidazione delle missioni effettuate in Italia e all’estero del personale esterno	150
Gestione degli adempimenti amministrativi, fiscali e previdenziali dei Contratti di collaborazione coordinata e continuativa	152
3. Servizi per gli utenti esterni.....	154
Procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture sotto e sopra soglia comunitaria	154
Istanze di accesso agli atti delle procedure di gara.....	157
Concessione delle aule a esterni a titolo gratuito e/o oneroso.	159
Certificazione di esecuzione lavori (C.E.L.)	161



Certificazione dei servizi svolti dalle imprese.....	163
Liquidazione fatture elettroniche	165
Svincolo cauzioni provvisorie e definitive costituire ai sensi degli artt. 93 e 103 del D. Lgs. 50/2016.....	167
Incontro domanda - offerta di lavoro: accreditamento aziende	169
4. Servizi bibliotecari	171
Consultazione In Sede.....	171
Biblioteca Digitale.....	173
Prestito Locale.....	175
Prestito Interbibliotecario	177
Fornitura Documenti	180
Consulenza Bibliografica.....	182
Formazione.....	184
Acquisizione e messa a disposizione dei documenti bibliografici.....	186
Comunicazione.....	188
UniCA OpenJournals	190
5. Ufficio relazioni col pubblico	192
Ufficio Relazioni con il Pubblico – Sportello telematico.....	192
6. Reclami	193
7. Customer satisfaction	194



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

Servizio erogato	
Immatricolazione studenti comunitari ed extracomunitari con titolo straniero legalmente soggiornanti in Italia e di studenti extracomunitari residenti all'estero	
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.	
Responsabile del servizio	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: procedura on line – area riservata https://unica.esse3.cineca.it/Home.do</p>
Tempo di erogazione del servizio	Attività istruttoria e trasmissione titoli stranieri al Consiglio di Corso/Giunta competenti nei 15 giorni lavorativi successivi alla presentazione della documentazione



	Perfezionamento dell'immatricolazione entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento delle delibere degli organi competenti
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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page 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://unica.esse3.cineca.it/Home.do Sito MIUR (Norme per l'accesso degli studenti stranieri): http://www.studiare-in-italia.it/studentistranieri/</p>
Eventuali costi per l'utente	<p>Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page</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 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	
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 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 delle 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 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
<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, Data Warehouse, 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) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali</p>
<p>Qualità del servizio</p>	
<p>Modalità di accesso al servizio</p>	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: Procedura online – area riservata https://unica.esse3.cineca.it/Home.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	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page 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://unica.esse3.cineca.it/Home.do
Eventuali costi per l'utente	Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page
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	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Data Warehouse, Sistema di protocollo Titulus).



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



Servizio erogato	
Interruzione carriera per mancato rinnovo dell'iscrizione per almeno un anno accademico, per gravi e prolungate infermità, per nascita o adozione di un figlio	
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.	
Responsabile del servizio	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page 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): https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page
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, Data Warehouse, 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) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: procedura online – area riservata https://unica.esse3.cineca.it/Home.do</p>



<p>Tempo di erogazione del servizio</p>	<p>Senza richiesta di convalida esami: 30 giorni dall’inserimento on line della domanda di passaggio e pagamento della tassa;</p> <p>Con convalida esami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
<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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Regolamento carriere amministrative degli studenti Manifesto generale degli studi Area personale studente on line https://unica.esse3.cineca.it/Home.do</p>
<p>Eventuali costi per l’utente</p>	<p>Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page</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 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
<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 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 delibera.



	<p>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, Data Warehouse, 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) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page <u>Direzione per i servizi agli studenti e i servizi generali</u></p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	Trasmissione dell'istanza alla Struttura didattica competente entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione



	<p>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.</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Regolamento carriere amministrative degli studenti; Manifesto generale degli studi; Area personale studente on line https://unica.esse3.cineca.it/Home.do</p>
Eventuali costi per l'utente	<p>Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page</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 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 lavorativi



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



<p>Servizio erogato</p> <p>Rilascio certificati e attestati in lingua italiana e in lingua inglese</p> <p>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.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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 (solo per i certificati in lingua italiana e in carta semplice) <p>Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p> <p>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 https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page 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 https://unica.esse3.cineca.it/Home.do</p>



<i>Tempo di erogazione del servizio</i>	<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.
<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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Regolamento carriere amministrative degli studenti; Area personale studente on line https://unica.esse3.cineca.it/Home.do (solo per i certificati in lingua italiana e in carta semplice)
<i>Eventuali costi per l'utente</i>	Come previsti dalla normativa vigente in materia di imposta di bollo
<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 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
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 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 lavorativi ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi ▪ % di modulistica presente on line: 98%
<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, Data Warehouse, 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>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) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: procedura on line – area riservata https://unica.esse3.cineca.it/Home.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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Regolamento carriere amministrative degli studenti Manifesto generale degli studi</p>



	<p>Siti delle Facoltà dell'Ateneo (nello specifico regolamenti didattici corsi laurea)</p> <p>Area personale studente on line https://unica.esse3.cineca.it/Home.do</p>
Eventuali costi per l'utente	<p>Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato):</p> <p>https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page</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 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	
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 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%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	<p>Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Data Warehouse, Sistema di protocollo Titulus).</p>
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	<p>Aggiornamento con frequenza biennale.</p>



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) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page 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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page 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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: la richiesta è contestuale alla domanda di laurea on line – area riservata https://unica.esse3.cineca.it/Home.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 ex Facoltà di Scienze Politiche, della Facoltà di Ingegneria e Architettura, della Facoltà di Biologia e Farmacia e della Facoltà di Scienze.



	<p>Rilascio <u>dopo</u> il conseguimento del titolo (per i corsi di studio delle altre Facoltà):</p> <ul style="list-style-type: none"> • richiesta 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	<p>Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page 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): https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page</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 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 all'ufficio competente 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 ▪ 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, Data Warehouse, Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.



Servizio erogato	
Rilascio duplicati (pergamena di laurea e libretto/badge universitari)	
<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	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page 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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Interazione multicanale con l'utente: - sportello; - telefono, - fax, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it ; - posta cartacea Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page
Tempo di erogazione del servizio	Rilascio duplicato pergamena di laurea <ul style="list-style-type: none"> • richiesta 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 Rilascio duplicato libretto entro 30 giorni dal pagamento della tassa di duplicato



	<p>Rilascio duplicato badge</p> <ul style="list-style-type: none"> • richiesta alla DIREZIONE SID 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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page 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): https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page</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 all'ufficio competente 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 direzione SID 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, Data Warehouse, Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza annuale



<p>Servizio erogato</p> <p>Rinuncia agli studi</p> <p>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.</p>	
<p>Responsabile del servizio</p>	<p>Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali</p>
<p>Qualità del servizio</p>	
<p>Modalità di accesso al servizio</p>	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p>
<p>Tempo di erogazione del servizio</p>	<p>Comunicazione esito dell'istanza entro 7 giorni dalla presentazione della domanda</p>
<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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Regolamento carriere amministrative degli studenti) Manifesto generale degli studi</p>



<p><i>Eventuali costi per l'utente</i></p>	<p>Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page</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, Data Warehouse, 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) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page



	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): https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page
<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, Data Warehouse, 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) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page 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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Invio foglio di congedo all'Ateneo di destinazione entro 30 giorni lavorativi dal pagamento della tassa di trasferimento e comunicazione allo studente.</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Regolamento carriere amministrative degli studenti; Manifesto generale degli studi</p>



<p><i>Eventuali costi per l'utente</i></p>	<p>Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page</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 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><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 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><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, Data Warehouse, 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>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) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: procedura on line https://unica.esse3.cineca.it/Home.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>



<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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Regolamento carriere amministrative degli studenti Manifesto generale degli studi Area personale studente on line https://unica.esse3.cineca.it/Home.do</p>
<p>Eventuali costi per l'utente</p>	<p>Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page</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 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
<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 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, Data Warehouse, 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) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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>



<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sito istituzionale: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page • Regolamento carriere amministrative degli studenti • Siti delle Facoltà dell'Ateneo • 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): https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page</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 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
<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 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



	<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, Data Warehouse, 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	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	30 giorni lavorativi 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: <ul style="list-style-type: none"> • Sito istituzionale: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page • 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, Data Warehouse, Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.



Servizio erogato	
Riconoscimento titolo accademico estero per iscrizione corsi di laurea	
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.	
Responsabile del servizio	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	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>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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Regolamento carriere amministrative degli studenti (inserire link) Area personale studente on line https://unica.esse3.cineca.it/Home.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): https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page</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



	<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, Data Warehouse, 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) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione per i servizi agli Studenti e i Servizi Generali</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: disponibile sui siti delle singole segreterie studenti https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page</p>



	<p>Sito MIUR (equiparazioni tra titoli accademici italiani - riferimenti normativi con allegate tabelle): https://www.miur.gov.it/equipollenze-ed-equiparazioni-tra-titoli-accademici-italiani1</p>
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, Data Warehouse, Sistema di protocollo Titulus).
Modalità di aggiornamento	Aggiornamento con frequenza biennale.



<i>periodico degli standard</i>	
-------------------------------------	--



<p>Servizio erogato</p> <p>Immatricolazione ai corsi di dottorato di ricerca e ai master di studenti comunitari ed extracomunitari con titolo straniero legalmente soggiornanti in Italia e di studenti extracomunitari residenti all'estero</p> <p>Il servizio si basa sulla verifica della regolarità della documentazione prodotta dallo studente, della sussistenza dei requisiti necessari per l'ammissione ai corsi, del rispetto di termini e prescrizioni stabiliti dalla normativa ministeriale e dai singoli bandi di concorso.</p>	
<p>Responsabile del servizio</p>	<p>Responsabile Settore dottorati e master Monica Melis (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/page/it/dottoratoricerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page</p> <p>Direzione per la didattica e l'orientamento https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06.page</p>
<p>Qualità del servizio</p>	
<p>Modalità di accesso al servizio</p>	<p>Sede: Gli uffici amministrativi di riferimento sono situati all'interno del Campus Aresu presso la Segreteria Post Lauream in via San Giorgio 12, a Cagliari. La sede è priva di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9:00 - 12:00 Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: https://www.unica.it/unica/page/it/dottoratoricerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono - e-mail: dottoratiemaster@unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea - pagine sito internet <p>Modalità di accesso al servizio: Procedura online - area riservata https://unica.esse3.cineca.it/Home.do Le comunicazioni con l'utenza possono essere svolte anche in inglese</p>
<p>Tempo di erogazione del servizio</p>	<p>Attività istruttoria e trasmissione titoli stranieri alle Commissioni giudicatrici nominate per l'ammissione: per i corsi di dottorato, entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della comunicazione della conclusione della prima riunione, nella quale sono definiti i criteri per la valutazione dei candidati, da parte della Commissione giudicatrice; per i master, successivamente alla scadenza del termine per la partecipazione indicato nei singoli bandi. Perfezionamento dell'immatricolazione entro 30 giorni dal ricevimento dei verbali redatti dalle Commissioni giudicatrici.</p>



<p>Trasparenza del servizio</p>	<p>Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni online) sono disponibili sul sito istituzionale alle pagine https://www.unica.it/unica/page/it/dottoratoricerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page Bandi per l'ammissione ai corsi di dottorato e ai master Area personale studente online https://unica.esse3.cineca.it/Home.do Sito MUR (Procedure per l'accesso degli studenti stranieri): https://www.studiare-in-italia.it/studentistranieri/</p>
<p>Eventuali costi per l'utente</p>	<p>Previsti dai bandi per l'ammissione ai corsi di dottorato e ai master</p>
<p>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</p>	<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 ricevimento della documentazione e inizio attività istruttoria espresso in giorni; tempo medio perfezionamento immatricolazione espresso in giorni; ▪ % numero di pratiche nei termini istruite alle competenti strutture didattiche 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 e documentazione presente online
<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 tra presentazione della documentazione e istruttoria della pratica: per i corsi di dottorato, entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della comunicazione della conclusione della prima riunione, nella quale sono definiti i criteri per la valutazione dei candidati, da parte della Commissione giudicatrice; per i master, entro 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine per la partecipazione indicato nei singoli bandi. Perfezionamento dell'immatricolazione entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento dei verbali redatti dalle Commissioni giudicatrici. ▪ Pubblicazione delle graduatorie di ammissione ai corsi e contestuale apertura delle immatricolazioni ▪ % numero di immatricolazioni sul numero 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



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 3 giorni lavorativi ▪ % di modulistica e documentazione presente online: 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; Sistema di protocollo Titulus)
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale



Servizio erogato	
Immatricolazione studenti italiani ai corsi di dottorato di ricerca, master, scuole di specializzazione	
Il servizio si basa sulla verifica della regolarità e completezza della documentazione prodotta dallo studente, della sussistenza dei requisiti necessari per l'ammissione ai corsi, del rispetto di termini e prescrizioni stabiliti dalla normativa ministeriale e di Ateneo e dai singoli bandi di ammissione.	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Settore dottorati e master Monica Melis (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page</p> <p>Responsabile Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato Monica Lai (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p> <p>Direzione per la didattica e l'orientamento https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06.page</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Gli uffici amministrativi di riferimento sono situati all'interno del Campus Aresu presso la Segreteria Post Lauream in via San Giorgio 12, a Cagliari La sede è priva di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9:00 - 12:00 Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono - e-mail: dottoratiemaster@unica.it specializzazioni-esamidistato@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea - pagine sito internet <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: Procedura online - area riservata https://unica.esse3.cineca.it/Home.do Le comunicazioni con l'utenza possono essere svolte anche in inglese</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Attività istruttoria e trasmissione documentazione alle Commissioni giudicatrici nominate per l'ammissione successivamente alla scadenza del termine per la partecipazione indicato nei singoli bandi: entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della comunicazione della conclusione della prima riunione, nella quale sono definiti i criteri per la valutazione dei candidati, da parte della Commissione giudicatrice; per i master e le scuole di specializzazione, successivamente alla scadenza del termine per la partecipazione indicato nei singoli bandi.</p> <p>Perfezionamento dell'immatricolazione entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento dei verbali redatti dalle Commissioni giudicatrici.</p>



<p>Trasparenza del servizio</p>	<p>Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni online) sono disponibili sul sito istituzionale alle pagine https://www.unica.it/unica/page/it/dottoratoricerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page Bandi per l'ammissione ai corsi Area personale studente online https://unica.esse3.cineca.it/Home.do</p>
<p>Eventuali costi per l'utente</p>	<p>Previsti dai bandi per l'ammissione ai corsi di dottorato e master. Per le scuole di specializzazione, come previsti dal Regolamento contribuzione studentesca disponibile al link https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page</p>
<p>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</p>	<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 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/documentazione presente online
<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 tra presentazione della documentazione e istruttoria della pratica: attività istruttoria e trasmissione documentazione alla Commissione giudicatrice nominata per l'ammissione entro 3 giorni lavorativi successivi alla scadenza del termine previsto nei singoli bandi, per i master e le scuole di specializzazione; entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della comunicazione della conclusione della prima riunione, nella quale sono definiti i criteri per la valutazione dei candidati, da parte della Commissione giudicatrice, per i dottorati; Perfezionamento dell'immatricolazione entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento dei verbali redatti dalle Commissioni giudicatrici. ▪ Pubblicazione delle graduatorie di ammissione ai corsi e contestuale apertura delle immatricolazioni <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/documentazione presente online: 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; Sistema di protocollo Titulus)
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.



<p>Servizio erogato</p> <p>Rilascio certificati e attestati in lingua italiana e in lingua inglese per i corsi post lauream</p> <p>Il servizio si esplica attraverso il 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. Per i corsi di dottorato di ricerca e di master è previsto il rilascio di certificati anche in lingua inglese</p>	
<p>Responsabile del servizio</p>	<p>Responsabile Settore dottorati e master Monica Melis (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page</p> <p>Responsabile Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato Monica Lai (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p> <p>Direzione per la didattica e l'orientamento https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06.page</p>
<p>Qualità del servizio</p>	
<p>Modalità di accesso al servizio</p>	<p>Gli uffici amministrativi di riferimento sono situati all'interno del Campus Aresu presso la Segreteria Post Lauream in via San Giorgio 12, a Cagliari La sede è priva di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9:00 - 12:00 Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono - e-mail: dottoratiemaster@unica.it specializzazioni-esamidistato@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea - pagine sito internet <p>Dalla pagina personale studente sul sito istituzionale https://unica.esse3.cineca.it/Home.do è possibile scaricare autodichiarazioni in lingua italiana relative all'iscrizione e al conseguimento del titolo.</p> <p>Le comunicazioni con l'utenza possono essere svolte anche in inglese</p>
<p>Tempo di erogazione del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ In tempo reale dalla pagina personale studente per autodichiarazioni in lingua italiana relative all'iscrizione e al conseguimento del titolo. ▪ Contestuale alla richiesta allo sportello per certificati in bollo in lingua italiana (per i corsi di dottorato e master, anche in lingua inglese) da procedura informatica e, per carriere non informatizzate, laddove possibile; ▪ In media 15 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta per carriere non informatizzate.



Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione sono disponibili sul sito istituzionale alle pagine https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page
Eventuali costi per l'utente	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 di apertura al pubblico ▪ N° canali di interazione. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra presentazione della richiesta di certificato e rilascio dello stesso espresso in giorni ▪ % numero di certificati rilasciati nei termini sul numero totale di richieste 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 online
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 tra presentazione della richiesta di certificato e relativo rilascio: in tempo reale dalla pagina personale studente per autodichiarazioni in lingua italiana relative all'iscrizione e al conseguimento del titolo. Contestuale alla presentazione della richiesta allo sportello per certificati in lingua italiana (per i corsi di dottorato e di master, anche in lingua inglese) in bollo da procedura informatica e, per carriere non informatizzate, laddove possibile. 15 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta per carriere non informatizzate. ▪ % numero di certificati rilasciati nei termini sul numero totale di richieste 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
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3; Sistema di protocollo Titulus).



Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Aggiornamento con frequenza biennale
---	--------------------------------------

<p>Servizio erogato</p> <p>Conferma titolo accademico per i corsi post lauream</p> <p>Il servizio si esplica attraverso le attività dirette alla conferma del titolo autocertificato mediante la verifica amministrativa delle carriere relative ai titoli oggetto di autocertificazione e alla comunicazione dell'esito delle verifiche</p>	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Settore dottorati e master Monica Melis (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page</p> <p>Responsabile Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato Monica Lai (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p> <p>Direzione per la didattica e l'orientamento https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06.page</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Gli uffici amministrativi di riferimento sono situati all'interno del Campus Aresu presso la Segreteria Post Lauream in via San Giorgio 12, a Cagliari La sede è priva di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9:00 - 12:00 Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono - e-mail: dottoratiemaster@unica.it specializzazioni-esamidistato@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea - pagine sito internet <p>Le comunicazioni con l'utenza possono essere svolte anche in inglese</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Attività istruttoria di verifica delle dichiarazioni sostitutive sulla base della normativa vigente in materia.</p> <p>Risposta entro i tempi previsti dalla normativa vigente in materia di dichiarazioni sostitutive (di norma entro la data della richiesta e non oltre 2 giorni)</p>



Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni online) sono disponibili sul sito istituzionale: https://www.unica.it/unica/page/it/dottoratoricerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page
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 presentazione della richiesta e inizio attività istruttoria espresso in giorni; tempo medio risposta espresso in giorni; ▪ % numero di pratiche istruite nei termini sul numero totale di richieste ricevute <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail o pec espresso in giorni
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 tra ricevimento della richiesta e istruttoria della pratica nei tempi previsti dalla normativa vigente in materia di dichiarazioni sostitutive. Comunicazione esito verifica di norma entro la data della richiesta e non oltre 2 giorni ▪ % numero di verifiche effettuate sul numero di richieste ricevute: 100% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail o pec: 2 giorni lavorativi
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: Sistema di protocollo Titulus; posta elettronica).
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Aggiornamento con frequenza biennale



Servizio erogato	
Conseguimento titolo per i corsi post lauream	
Il servizio si esplica attraverso il controllo della regolarità amministrativa della carriera dello studente ai fini dell'ammissione all'esame per il conseguimento del titolo	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Settore dottorati e master Monica Melis (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page</p> <p>Responsabile Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato Monica Lai (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p> <p>Direzione per la didattica e l'orientamento https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06.page</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Gli uffici amministrativi di riferimento sono situati all'interno del Campus Aresu presso la Segreteria Post Lauream in via San Giorgio 12, a Cagliari La sede è priva di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9:00 - 12:00 Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono - e-mail: dottoratiemaster@unica.it specializzazioni-esamidistato@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea - pagine sito internet <p>Le comunicazioni con l'utente possono essere svolte anche in inglese</p>
Tempo di erogazione del servizio	Entro 30 giorni dalla presentazione online della domanda di conseguimento del titolo
Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni online) sono disponibili su: Sito istituzionale:



	<p>https://www.unica.it/unica/page/it/dottoratiricerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page Regolamento dei corsi di dottorato Regolamento dei master Area personale studente online https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do</p>
Eventuali costi per l'utente	Per i corsi di dottorato e le scuole di specializzazione il pagamento dell'imposta di bollo
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 domanda di conseguimento titolo e controllo della regolarità e completezza della stessa ai fini dell'ammissione all'esame espresso in giorni ▪ % carriere controllate 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 relative alla domanda di conseguimento titolo ▪ % di modulistica presente online
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 domanda di conseguimento titolo e controllo della regolarità e completezza della stessa ai fini dell'ammissione all'esame: 30 giorni ▪ % carriere controllate sul numero di domande di conseguimento titolo 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 online: 100%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3).
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Aggiornamento con frequenza biennale.



Servizio erogato	
Conferma titolo accademico per i corsi post lauream	
Il servizio si esplica attraverso le attività dirette alla conferma del titolo autocertificato mediante la verifica amministrativa delle carriere relative ai titoli oggetto di autocertificazione e alla comunicazione dell'esito delle verifiche	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Settore dottorati e master Monica Melis (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page</p> <p>Responsabile Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato Monica Lai (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p> <p>Direzione per la didattica e l'orientamento https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06.page</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Gli uffici amministrativi di riferimento sono situati all'interno del Campus Aresu presso la Segreteria Post Lauream in via San Giorgio 12, a Cagliari. La sede è priva di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9:00 - 12:00 Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono - e-mail: dottoratiemaster@unica.it specializzazioni-esamidistato@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea - pagine sito internet <p>Le comunicazioni con l'utenza possono essere svolte anche in inglese</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Attività istruttoria di verifica delle dichiarazioni sostitutive sulla base della normativa vigente in materia.</p> <p>Risposta entro i tempi previsti dalla normativa vigente in materia di dichiarazioni sostitutive (di norma entro la data della richiesta e non oltre 2 giorni)</p>
Trasparenza del servizio	<p>Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni online) sono disponibili sul sito istituzionale: https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno



<p><i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i></p>	<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 presentazione della richiesta e inizio attività istruttoria espresso in giorni; tempo medio risposta espresso in giorni; ▪ % numero di pratiche istruite nei termini sul numero totale di richieste ricevute <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail o pec espresso in giorni
<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 di apertura al pubblico: 9; ▪ N° canali di interazione: 6. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio tra ricevimento della richiesta e istruttoria della pratica nei tempi previsti dalla normativa vigente in materia di dichiarazioni sostitutive. Comunicazione esito verifica di norma entro la data della richiesta e non oltre 2 giorni ▪ % numero di verifiche effettuate sul numero di richieste ricevute: 100% <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail o pec: 2 giorni lavorativi
<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: Sistema di protocollo Titulus; posta elettronica).</p>
<p><i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i></p>	<p>Aggiornamento con frequenza biennale</p>



Servizio erogato	
Rilascio pergamena dottorato, master, scuola di specializzazione	
Il servizio si esplica attraverso il rilascio della pergamena relativa al conseguimento del titolo di dottorato, master e scuola di specializzazione, previo versamento dell'imposta di bollo	
Responsabile del servizio	<p>Responsabile Settore dottorati e master Monica Melis (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page</p> <p>Responsabile Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato Monica Lai (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p> <p>Direzione per la didattica e l'orientamento https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06.page</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Gli uffici amministrativi di riferimento sono situati all'interno del Campus Aresu presso la Segreteria Post Lauream in via San Giorgio 12, a Cagliari La sede è priva di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9:00 - 12:00 Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono; - e-mail: dottoratiemaster@unica.it - specializzazioni-esamidistato@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea; - pagine sito internet <p>Le comunicazioni con l'utenza possono essere svolte anche in inglese</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Rilascio dopo il conseguimento del titolo</p> <ul style="list-style-type: none"> • richiesta di stampa delle pergamene all'Ufficio preposto • comunicazione via mail della disponibilità delle pergamene e delle indicazioni per il ritiro o la spedizione
Trasparenza del servizio	<p>Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione sono comunicate tempestivamente agli utenti successivamente alla ricezione delle pergamene da parte dell'Ufficio preposto alla stampa</p>
Eventuali costi per l'utente	<p>Imposta di bollo</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; ▪ 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 comunicazione della disponibilità espresso in giorni ▪ % numero di consegna pergamene e comunicazione della disponibilità 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
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: 9; ▪ N° canali di interazione: 6. <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 comunicazione della disponibilità: rilascio dopo il conseguimento del titolo: richiesta di stampa delle pergamene all'Ufficio preposto entro 30 giorni dalla ricezione o (per le Scuole di specializzazione) dalla registrazione online del verbale di conseguimento del titolo; ▪ Comunicazione relativa alla disponibilità delle pergamene entro 7 giorni dalla stampa ▪ % numero di pergamene consegnate o comunicazioni di disponibilità trasmesse 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
<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; Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale



Servizio erogato Rinuncia agli studi iscritti dottorato di ricerca, master e scuole di specializzazione	
Il servizio si esplica attraverso chiusura della carriera amministrativa 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 Settore dottorati e master Monica Melis (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page Responsabile Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato Monica Lai (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page Direzione per la didattica e l'orientamento https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06.page
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Gli uffici amministrativi di riferimento sono situati all'interno del Campus Aresu presso la Segreteria Post Lauream in via San Giorgio 12, a Cagliari La sede è priva di barriere architettoniche. Orari di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9:00 - 12:00 Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss06.page https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page Interazione multicanale con l'utente: <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono; - e-mail: dottoratiemaster@unica.it specializzazioni-esamidistato@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea; - pagine sito internet Le comunicazioni con l'utenza possono essere svolte anche in inglese
Tempo di erogazione del servizio	Chiusura della carriera entro 2 giorni dalla presentazione della domanda
Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni online) sono disponibili sul sito istituzionale alle pagine https://www.unica.it/unica/page/it/dottoraticerca https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page
Eventuali costi per l'utente	Imposta di bollo
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico ▪ N° canali di interazione. Tempestività



	<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 all'istanza ▪ % 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 medio di apertura al pubblico: 9; ▪ 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: 2 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 online: 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; 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>Trasferimento ad altro Ateneo per gli iscritti alle Scuole di specializzazione</p> <p>Il servizio si avvia con la ricezione dell'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.</p>	
<p>Responsabile del servizio</p>	<p>Responsabile Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato Monica Lai (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p> <p>Direzione per la didattica e l'orientamento https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06.page</p>
<p>Qualità del servizio</p>	
<p>Modalità di accesso al servizio</p>	<p>Gli uffici amministrativi di riferimento sono situati all'interno del Campus Aresu presso la Segreteria Post Lauream in via San Giorgio 12, a Cagliari La sede è priva di barriere architettoniche.</p> <p>Orari di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9:00 - 12:00 Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono; - e-mail: specializzazioni-esamidistato@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea; - pagine sito internet <p>Le comunicazioni con l'utenza possono essere svolte anche in inglese</p>
<p>Tempo di erogazione del servizio</p>	<p>Invio foglio di congedo all'Ateneo di destinazione entro 30 giorni lavorativi dal pagamento della tassa di trasferimento e comunicazione allo studente</p>
<p>Trasparenza del servizio</p>	<p>Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione sono disponibili su richiesta allo sportello, per mail o posta cartacea</p>
<p>Eventuali costi per l'utente</p>	<p>Previsti dal Regolamento contribuzione studentesca disponibile al link https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page</p>
<p>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</p>	<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 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



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % 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 medio di apertura al pubblico: 9; ▪ 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: 20 giorni lavorativi dal pagamento della tassa di trasferimento ▪ % numero di trasferimenti effettuati 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
<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; Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.



Servizio erogato	
Trasferimento in ingresso da altro Ateneo per gli iscritti alle Scuole di specializzazione	
Il servizio si avvia con la ricezione del foglio di congedo inviato dall'Ateneo di provenienza. Successivamente si procede all'inserimento della carriera nel sistema informativo dell'Ateneo.	
Responsabile del servizio	Responsabile Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato Monica Lai (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page Direzione per la didattica e l'orientamento https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06.page
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Gli uffici amministrativi di riferimento sono situati all'interno del Campus Aresu presso la Segreteria Post Lauream in via San Giorgio 12, a Cagliari La sede è priva di barriere architettoniche. Orari di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì ore 9:00 - 12:00 Per maggiori informazioni vedi link al sito istituzionale di seguito riportato: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page Interazione multicanale con l'utente: <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono; - e-mail: specializzazioni-esamidistato@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea - pagine sito internet Le comunicazioni con l'utenza possono essere svolte anche in inglese
Tempo di erogazione del servizio	Perfezionamento trasferimento di Ateneo entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione del foglio di congedo dall'Ateneo di provenienza
Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione sono disponibili a richiesta degli interessati
Eventuali costi per l'utente	Previsti dal Regolamento contribuzione studentesca disponibile al link https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico ▪ N° canali di interazione. Tempestività <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. Trasparenza <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 online



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: 9; ▪ N° canali di interazione: 6. <p>Tempestività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo medio intercorrente tra la ricezione del foglio di congedo e il perfezionamento del trasferimento: perfezionamento trasferimento di Ateneo entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. ▪ % numero di trasferimenti perfezionati nei termini sul numero totale di domande: 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
<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; Sistema di protocollo Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	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	<p>Laura Raimonda Mura – Responsabile del Settore S.I.A. Direzione per i servizi agli studenti e i servizi generali</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: Sede centrale: Via S. Giorgio n. 12 Sedi decentrate: 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, 3 – Pad. Presidenza, Sottopiano Biologia e Farmacia –Scienze – Medicina e Chirurgia: c/o Centro Servizi-corte Blocco G 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: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06_02.page</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono: 070/675-6222/7810/5092/4625/3541/3541, - cellulare (solo per le emergenze): 3425388543 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: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06_02.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: La modulistica è disponibile al seguente link: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06_02.page</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: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06_02.page 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	Aggiornamento con frequenza biennale



<i>periodico degli standard</i>	
-------------------------------------	--



<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 alle 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 i servizi agli studenti e i servizi generali</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi: Sede centrale: Via S. Giorgio n. 12 Sedi decentrate: 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, 3 – Pad. Presidenza, Sottopiano Biologia e Farmacia –Scienze – Medicina e Chirurgia: c/o Centro Servizi-corte Blocco G 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: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06_02.page</p> <p>Interazione multicanale con l’utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello; - telefono: 070/675-6222/7810/5092/4625/3541/3541, - cellulare (solo per le emergenze): 3425388543 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: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06_02.page</p> <p>Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: La modulistica è disponibile al seguente link: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06_02.page</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: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss06_02.page 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.
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: 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%
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



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), fornendo contestualmente adeguata attività informativa.	
Responsabile del servizio	Luisanna Cintura Direzione Amministrazione e Finanza
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 lumanca@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: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss03_03.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Il pagamento a regime delle borse di dottorato di ricerca avviene, per le mensilità successive alla prima, 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</p> <p>Direzione per la Didattica e l'Orientamento: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss05.page</p> <p>Direzione Amministrazione e Finanza: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss03.page</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:</p>



	<p>Tempo medio di pagamento</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 di pagamento: il pagamento della borsa nella procedura stipendi è garantito il giorno 27 di ogni mese</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: 5 giorni • % 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	
<p>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 ERASMUSPLUS azioni KA103 e KA107, programma FORMED, convenzione AICS, borse Globus, tirocini MAECD). Rilascio delle certificazioni attinenti al pagamento (certificazione fiscale (CU), fornendo contestualmente adeguata attività informativa.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Luisanna Cintura Direzione Amministrazione e Finanza</p>
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 lumanca@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: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s04_ss01.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Il pagamento delle borse di mobilità avviene, di norma, il giorno 27 del mese di ricezione della disposizione dirigenziale che autorizza il pagamento, se pervenuta entro il giorno 8 del mese.</p> <p>Per garantire ai borsisti stranieri la necessaria provvista di fondi per il sostentamento il pagamento può avvenire entro 7 giorni dalla ricezione della disposizione dirigenziale di autorizzazione al 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 per i Servizi agli Studenti e Servizi Generali: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s04_ss11.page</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno



<p><i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i></p>	<p>Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico Numero canali di interazione</p> <p>Tempestività: Tempo medio di pagamento</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><i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i></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 di pagamento: il pagamento della borsa nella procedura stipendi è garantito di norma il giorno 27 del mese di ricezione della disposizione, se pervenuta entro il giorno 8 del mese. Per garantire ai borsisti stranieri la necessaria provvista di fondi per il sostentamento il pagamento può avvenire in 7 giorni dalla ricezione della disposizione completa della relativa documentazione.</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: 5 giorni • % di modulistica e informazioni presente online: 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>Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: biennale</p>



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)), fornendo contestualmente adeguata attività informativa.	
Responsabile del servizio	Luisanna Cintura Direzione Amministrazione e Finanza
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 lumanca@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 https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss03_03.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Il pagamento a regime delle borse sopra indicate avviene il giorno 27 di ogni mese (con riferimento al mese di competenza precedente).</p> <p>Il pagamento delle Collaborazioni studentesche avviene di regola il 27 del mese di ricezione della disposizione dirigenziale che autorizza il pagamento, se pervenuta entro il giorno 8 del mese.</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 https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss03.page</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 di pagamento</p> <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta a richieste ed informazioni via mail



	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di aggiornamento della modulistica sul web • % di modulistica e informazioni presente online
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<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 di pagamento: il pagamento della borsa nella procedura stipendi è garantito il giorno 27 di ogni mese (con riferimento al mese di competenza precedente). Il pagamento delle Collaborazioni studentesche avviene il 27 del mese di ricezione della disposizione dirigenziale.</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: 5 giorni • % di modulistica e informazioni presente online: 100%
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 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 personale, organizzazione, performance
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: 10:00-12:00 dal lunedì al venerdì orari pomeriggio: 15:00-16:30 martedì e giovedì Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675-2366 - fax: 070/675-2300 - e-mail: contratti@amm.unica.it - contatto Microsoft Teams: annarella.bertucelli Modalità di accesso al servizio: Reperibilità delle informazioni e della modulistica necessaria per la presentazione dell'istanza al seguente link: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page
	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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04_sss02.page
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione 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. 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 <i>front-office</i> multicanale: 12 N° canali di interazione: 4 Tempestività



	<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	
<p>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), fornendo contestualmente adeguata attività informativa.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Luisanna Cintura Direzione Amministrazione e Finanza</p>
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 lumanca@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: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss03_03.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Il pagamento a regime dei contratti di formazione specialistica avviene, per le mensilità successive alla prima, il giorno 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:</p> <p>Direzione per la Didattica e l'Orientamento: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page</p> <p>Direzione Amministrazione e Finanza: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss03_03.page</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 di pagamento</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 di pagamento: il pagamento della borsa nella procedura stipendi è garantito il giorno 27 di ogni mese</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: 5 giorni • % 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	Simonetta Negrini Direzione per i servizi agli studenti e i servizi generali
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 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 Interazione multicanale con l'utente: telefono: 070/6752086; mail: associazionistudentesche@unica.it Modalità d'accesso al servizio: La modulistica è disponibile nel sito web di Ateneo al seguente link https://www.unica.it/unica/it/studenti_s09.page
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	Le informazioni relative alla concessione dei finanziamenti sono reperibili sul sito web di Ateneo https://www.unica.it/unica/it/studenti_s09.page o fornite via mail su richiesta dell'interessato Costante attività di informazione e di risposta a dubbi e chiarimenti fornite via telefono e via mail
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico dedicato al servizio N° canali di interazione Tempestività: Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio e provvedimento di liquidazione (giorni) Trasparenza: Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail % di modulistica presente online
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali dedicati al ricevimento del pubblico: 12 ore settimanali N° canali di interazione 2: casella mail dedicata e telefono 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%</p>
<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>Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.</p>



Servizio erogato	
Erogazione Contributi a favore delle Associazioni Studentesche	
Il servizio provvede all'erogazione dei contributi a favore delle Associazioni studentesche mediante il versamento di un anticipo all'atto dell'assegnazione dei contributi e un saldo al momento della rendicontazione delle spese sostenute per la realizzazione delle attività svolte dall'Associazione	
Responsabile del servizio	Pierluigi Perniciano Direzione Amministrazione e Finanza
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: 070/2082 - 2442 – 2443 – 2071 – 2384 - e-mail: ragioneria@amm.unica.it ; pperniciano@amm.unica.it iaiana@amm.unica.it pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea Modalità di accesso al servizio:
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'erogazione del servizio: <ul style="list-style-type: none"> • 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione del provvedimento di definizione ed erogazione dell'anticipo; • 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione del provvedimento di determinazione ed erogazione del saldo, previo controllo dei documenti giustificativi di spesa
Trasparenza del servizio	La trasparenza del servizio è garantita attraverso pubblicazione e reperibilità delle informazioni sul sito: https://trasparenza.unica.it/direzionegenerale/sovvenzioni-contributi-sussidi-vantaggi-economici/atti-di-concessione-20XX/
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 Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail: 2 gg lavorativi a partire dalla richiesta per il tramite del contatto e-mail associazionistudentesche@unica.it
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità <ul style="list-style-type: none"> • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 15



	<ul style="list-style-type: none"> N° canali di interazione: 6 <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione: 15 giorni</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via e-mail (giorni): 2</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>	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	Anna Cotza 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 - e-mail (per le sole informazioni): orientamento.lavoro@amm.unica.it - Teams - Skype
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 https://www.unica.it/unica/it/laureati_s05.page
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: 3 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
<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	
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	<p>Anna Cotza Direzione per la ricerca e il territorio</p>
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 - e-mail: orientamento.lavoro@amm.unica.it <p>Modulistica disponibile on-line nella piattaforma Almalaurea: https://www.almalaurea.it/lau/login L'accesso alla piattaforma è possibile anche tramite il link presente nell'area riservata dei servizi online per gli studenti nella sezione Tirocini e stage > Accedi ai servizi di placement https://unica.esse3.cineca.it/Home.do</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	<p>Le informazioni relative all'erogazione del servizio sono pubblicate on line – https://www.unica.it/unica/it/laureati_s03.page</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. 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	



<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità n. di ore settimanali di apertura al pubblico: 5 n. di canali di interazione: 6</p> <p>Tempestività Tempo medio per il rilascio dell'attestazione: 5 giorni lavorativi</p> <p>Trasparenza Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 2 giorni lavorativi</p>
<p>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</p>	<p>Verifica a campione su due mesi/anno</p>
<p>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</p>	<p>Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale</p>



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	Simonetta Negrini Direzione per i servizi agli studenti e i servizi generali
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi e orari di apertura: Settore tasse, contributi e rimborsi 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</p> <p><u>Segreterie studenti</u> (per le sedi e gli orari vedere il link: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page)</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportelli - telefono settore tasse e contributi: 0706752099 - email: helpservizionline@unica.it aspano@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio: La richiesta può pervenire agli uffici in forma libera.</p> <p>Le informazioni sono reperibili al seguente link: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo di risposta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. entro 180 giorni dalla rilevazione nel sistema dell'importo a credito e la presenza delle coordinate bancarie o postali nel sistema informativo. 2. entro 30 giorni dall'emissione delle graduatorie definitive degli idonei beneficiari delle borse di studio dell'Ersu e la presenza delle coordinate bancarie o postali nel sistema informativo.
Trasparenza del servizio	<p>Diffusione e reperibilità delle informazioni su:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sito web: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02.page • Regolamento tasse e contributi: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page
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 per l'accertamento (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 ore N° canali di interazione: 5</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 e la presenza delle coordinate bancarie o postali nel sistema informativo.</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	
Erogazione rimborsi tasse studenti	
Il servizio eroga i rimborsi tasse agli studenti	
Responsabile del servizio	Maria Cristina Collu Direzione Amministrazione e Finanza
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: Palazzo Belgrano, Via Università 40 – 3° piano Direzione Amministrazione e Finanza - 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: 070/675-2476 - 2413 - 2467 - e-mail: mc.collu@amm.unica.it, gpisa@amm.unica.it, rgiorgi@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio: Gli studenti accedono automaticamente al rimborso tasse senza dover effettuare specifica richiesta. Il servizio viene attivato dalla Direzione competente che predispone apposita disposizione, poi trasmessa alla Direzione che cura i servizi finanziari per l'erogazione del rimborso.</p>
Tempo di erogazione del servizio	Tempo max di erogazione del rimborso: - 5 giorni lavorativi dalla ricezione della disposizione di rimborso completa della relativa documentazione;
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 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 erogazione: 5 giorni <p>Trasparenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di pagamento, dipendente dai tempi di accredito delle somme da parte dell'istituto cassiere: 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	Simonetta Negrini Direzione per i servizi agli studenti e i servizi generali
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sedi e orari di apertura: Settore tasse, contributi e rimborsi 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 <u>Segreterie studenti</u> (per le sedi e gli orari vedere il link: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page) Interazione multicanale con l'utente: - sportelli - telefono settore tasse e contributi: 0706752062 - email: helpservizionline@unica.it aspano@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea La modulistica è disponibile nel sito, nella sezione Tasse: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss03.page
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo di risposta: <u>Borse di studio dell'Ersu</u> : entro 30 giorni dall'emissione delle graduatorie definitive degli idonei beneficiari (automaticamente). <u>Esonero ordinari e non discrezionali</u> : entro 30 giorni dalla presentazione della domanda. <u>Esoneri straordinari e discrezionali</u> : entro 180 giorni.
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità delle informazioni su: <ul style="list-style-type: none"> • Sito web: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02.page • Regolamento tasse e contributi: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page • Manifesto degli studi: https://www.unica.it/unica/it/futuri_studenti_s01_ss02.page
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 lavorativi)



	<p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste via mail (giorni lavorativi)</p>
Valori standard	
<p><i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i></p>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 20 N° canali di interazione: 5</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>
<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 Supporto agli studenti per l'utilizzo dei servizi online Il servizio organizza e gestisce il supporto agli studenti per l'utilizzo dei servizi online.	
Responsabile del servizio	Simonetta Negrini Direzione per i servizi agli studenti e i servizi generali
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: Settore tasse, contributi e rimborsi - 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 - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo di risposta: 3 giorni lavorativi.
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità delle informazioni su: <ul style="list-style-type: none"> • Sito web: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss02.page • Manifesto degli studi: https://www.unica.it/unica/it/futuri_studenti_s01_ss02.page • 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: 5 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	La rilevazione è annuale. Si utilizza l'account di posta elettronica utilizzato per la ricezione delle richieste di supporto.



<i>rispetto degli 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	Roberto Barreri Direzione sistemi, infrastrutture, dati
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sedi e tempi di apertura delle aule https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s03_ss04.page</p> <p><u>Facoltà di Ingegneria</u> (via Marengo, 3). È situata nel padiglione I – 1° piano. 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 9-17.45.</p> <p><u>Cittadella universitaria di Monserrato - Blocco G - Asse didattico n. 1 - Piano secondo - Sopra l'Aula magna Boscolo.</u> Tempi di apertura al pubblico delle aule: dal lunedì al venerdì 9-13; 14-19.45.</p> <p>Tutte le aule sono chiuse per alcuni giorni nel mese di agosto e durante i periodi di interruzione delle lezioni (natale, pasqua, ecc.), verificabili tramite il calendario accademico.</p> <p>Servizio di assistenza tecnica</p> <p>Sede: via marengo 2</p> <p>Su appuntamento 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: aule@unica.it - pec: protocollo@pec.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: Sito web: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s03_ss04.page <ul style="list-style-type: none"> • Manifesto degli studi: https://www.unica.it/unica/it/futuri_studenti_s01_ss02.page • Cartelloni offerta formativa e bandi di ammissione ai corsi di studio.



<i>Eventuali costi per l'utente</i>	Servizio gratuito.
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	<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	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<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 N° canali di interazione: 5</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>
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	La rilevazione è annuale, si utilizza l'account di posta elettronica utilizzato per la ricezione delle richieste di supporto.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	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	Roberto Barreri Direzione Sistemi, infrastrutture e dati
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 - pec: protocollo@pec.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: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss04.page • Manifesto degli studi: https://www.unica.it/unica/it/futuri_studenti_s01_ss02.page • 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: 5 Tempestività Tempo medio di presa in carico: 2 (giorni lavorativi) Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste via mail: 2 (giorni lavorativi)



<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	La rilevazione è annuale si utilizza l'account di posta elettronica utilizzato per la ricezione delle richieste di supporto.
<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)

Servizio erogato Selezioni di personale docente	
Il servizio organizza e gestisce le procedure di selezione di personale docente (professori ordinari e professori associati)	
Responsabile del servizio	Enrico Gioffrè Direzione personale, organizzazione, performance
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:</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 - contatto Microsoft Teams: enricoc.gioffre <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – http://dirpersonale.unica.it/concorsi/index.php?page=ilsettore</p>
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: 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)
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/index.php?page=ilsettore</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno



<p>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</p>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale 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 N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale:9 N° canali di interazione: 6</p> <p>Tempestività 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> <p>Trasparenza 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>
<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 Giofrè Direzione personale, organizzazione, performance
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: 070/675-2347 -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 - contatto Microsoft Teams: enricoc.gioffre Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – http://dirpersonale.unica.it/concorsi/index.php?page=ilsettore
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	Pubblicazione del bando di selezione sul sito d'Ateneo. 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. 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/index.php?page=ilsettore
Eventuali costi per l'utente	Nessuno



<p>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</p>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale 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 N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale:9 N° canali di interazione: 6</p> <p>Tempestività 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> <p>Trasparenza 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>
<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>



<p>Servizio erogato</p> <p>Selezioni personale tecnico – amministrativo (art. 35 D.Lgs. 165/2001)</p> <p>Il servizio organizza e gestisce le procedure selettive per il reclutamento di personale tecnico – amministrativo a tempo determinato e indeterminato.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Silvia Biancareddu</p> <p>Direzione personale, organizzazione, performance</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: orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento</p> <p>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 - contatto Microsoft Teams: silvia.biancareddu - posta cartacea - procedura <i>web</i></p> <p>Modalità di accesso al servizio telematica mediante procedura web per la presentazione delle domande e modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – http://dirpersonale.unica.it/concorsi/index.php?page=ilsettore</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo per la conclusione della procedura: Approvazione atti e graduatoria entro sei mesi dalla data di prima convocazione.</p>
Trasparenza del servizio	<p>Pubblicazione del bando sul sito d'Ateneo e, se previsto, di apposito avviso nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica – Concorsi ed Esami.</p> <p>Pubblicazione degli avvisi e dei provvedimenti relativi alla procedura sul sito d'Ateneo e, se previsto, nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica – Concorsi ed Esami.</p>
Eventuali costi per l'utente	<p>Contributo di partecipazione alle spese concorsuali secondo le modalità indicate nei bandi.</p>
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione</p> <p>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</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	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale:9 N° canali di interazione: 7</p> <p>Tempestività 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> <p>Trasparenza 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%</p>
<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.



<p>Servizio erogato</p> <p>Selezioni assegni di ricerca (art. 22 della L. 240/2010 – tipo a – assegni istituzionali e tipo b - altri fondi)</p> <p>Il servizio organizza e gestisce le procedure di selezione per il conferimento di assegni di ricerca</p>	
Responsabile del servizio	<p>Silvia Biancareddu</p> <p>Direzione personale, organizzazione, performance</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: orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orario pomeriggio: previo appuntamento</p> <p>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 - contatto Microsoft Teams: silvia.biancareddu - posta cartacea</p> <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – http://dirpersonale.unica.it/concorsi/index.php?page=ilsettore</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>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.</p>
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 <i>front-office</i> multicanale 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)</p>



	% di modulistica presente online
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale:9 N° canali di interazione: 6</p> <p>Tempestività 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> <p>Trasparenza 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 % di modulistica presente online: 100%</p>
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus) e il sito d'Ateneo.
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



<p>Servizio Erogato</p> <p>Stipula dei contratti per assegno di ricerca</p> <p>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.</p>	
Responsabile del Servizio	<p>Francesco Cara</p> <p>Direzione personale, organizzazione, performance</p>
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 orario 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 - contatto Microsoft Teams: francesco.cara</p> <p>Modalità di accesso al servizio telematico con modulistica disponibile sul sito d'Ateneo al seguente link: https://www.unica.it/unica/it/assegni_di_ricerca.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo per la stipula del contratto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 15 gg dalla ricezione della convocazione. <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: N° ore di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione</p> <p>Tempestività: Tempo medio intercorrente tra l'approvazione della graduatoria e la stipula del contratto; % di contratti stipulati nei termini.</p> <p>Trasparenza: Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail</p>



	% di modulistica presente on-line
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità: N° ore di <i>front-office</i> multicanale: 9 N° canali di interazione: 5</p> <p>Tempestività: Tempo medio intercorrente tra l'approvazione della graduatoria e la stipula del contratto: 30 giorni. % di contratti stipulati nei termini: 97%.</p> <p>Trasparenza: Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 1 giorno/3 giorni % di modulistica presente on-line: 100%</p>
<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	<p>Francesco Cara Direzione personale, organizzazione, performance</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: - orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orario 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; - contatto Microsoft Teams: francesco.cara - posta cartacea</p> <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – https://www.unica.it/unica/it/principali_istituti_e_mod.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo per la conclusione della procedura: 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> <ul style="list-style-type: none"> • Aspettativa per altra esperienza lavorativa: https://www.unica.it/unica/it/principali_istituti_e_mod.page • Aspettativa per dottorato di ricerca: https://www.unica.it/unica/it/principali_istituti_e_mod.page • Aspettativa per ricongiungimento coniuge all'estero: https://www.unica.it/unica/it/principali_istituti_e_mod.page • Congedo non retribuito per formazione: https://www.unica.it/unica/it/principali_istituti_e_mod.page • Congedo non retribuito: https://www.unica.it/unica/it/principali_istituti_e_mod.page • Permessi per assistenza portatori di handicap (Legge 104/92): https://www.unica.it/unica/it/principali_istituti_e_mod.page



<i>Eventuali costi per l'utente</i>	Nessuno
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale 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 N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale:9 N° canali di interazione: 6</p> <p>Tempestività 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> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 2 giorni Percentuale di modulistica presente online: 98%</p>
<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 personale, organizzazione, performance</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: orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì orario 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; - contatto Microsoft Teams: francesco.cara - posta cartacea</p> <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – https://www.unica.it/unica/it/altri_istituti.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo per la conclusione della procedura: 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: Autorizzazione allo svolgimento di incarico extra istituzionale: https://www.unica.it/unica/it/altri_istituti.page Tempo parziale: https://www.unica.it/unica/it/altri_istituti.page</p>
Eventuali costi per l'utente	<p>Nessuno</p>
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale, 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): Percentuale di modulistica presente online</p>
Valori standard	



<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale:9 N° canali di interazione: 6</p> <p>Tempestività 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> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 2 giorni % 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).</p>
<p>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</p>	<p>Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.</p>



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	Teresa Pilichi Direzione personale, organizzazione, performance
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 orario pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675-2114 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - e-mail: formazione@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - contatto Microsoft Teams: teresa.pilichi - posta cartacea Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss05_09.page
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 <i>front-office</i> multicanale 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 N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 9 N° canali di interazione: 6 Tempestività



	<p>Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: 10 giorni % di attestazioni rilasciate nei termini sul numero totale di richieste: 98%</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail: 2 giorni lavorativi</p>
<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	Franco Cara Direzione personale, organizzazione, performance
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 orario pomeriggio: previo appuntamento 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 ; - contatto Microsoft Teams: francesco.cara - posta cartacea Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – https://www.unica.it/unica/it/altri_istituti.page
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	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra la ricezione della richiesta ed il rilascio del certificato: in gg % di certificati rilasciati entro i termini 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:
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale:9 N° canali di interazione: 6



	<p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la ricezione della richiesta ed il rilascio del certificato: 20 gg % di certificati rilasciati entro i termini 96 %</p> <p>Trasparenza 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%</p>
<p><i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i></p>	<p>Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite confronto tra la data della richiesta e data della corrispettiva certificazione.</p>
<p><i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i></p>	<p>Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.</p>



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 personale, organizzazione, performance
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 - pec: protocollo@pec.unica.it - contatto Microsoft Teams: claudio.cerina - posta cartacea Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – https://www.unica.it/unica/it/diritto_allo_studio.page
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	Pubblicazione del bando sul sito d'Ateneo, trasmesso per posta elettronica e protocollo informatico. 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: https://www.unica.it/unica/it/diritto_allo_studio.page
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale 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 N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 9 N° canali di interazione : 6</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la ricezione della richiesta e la concessione dei permessi: 20 gg % di richieste soddisfatte entro i termini: 98%</p> <p>Trasparenza 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%</p>
<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 Luigia Broi – Settore personale docente Direzione personale, organizzazione, performance
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 mbroi@amm.unica.it - contatti Microsoft Teams: mariag.spiga mariag.angius marial.broi 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. https://www.inps.it/nuovoportaleinps/default.aspx Costante attività di informazione e di risposta a dubbi e chiarimenti
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale 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 <i>front-office</i> multicanale: 9 ore N° canali di interazione 2 Tempestività



	<p>Tempo medio di risposta: 5 giorni</p> <p>Trasparenza: Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 2 giorni % di modulistica presente online: 98%</p>
<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>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	<p>Claudio Cerina</p> <p>Direzione personale, organizzazione, performancee</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: 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: 070/675-2356 -2378 -2390 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2365 - e-mail: mcadeddu@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - contatto Microsoft Teams: mariaf.cadeddu - posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo: https://www.unica.it/unica/it/modulistica_servizio_tess.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo per la conclusione della procedura: 30 giorni dalla richiesta del dipendente</p>
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: https://www.unica.it/unica/it/modulistica_servizio_tess.page</p>
Eventuali costi per l'utente	<p>Nessuno</p>
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la ricezione della richiesta ed il rilascio del documento in 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 N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale:9 N° canali di interazione: 6</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la ricezione della richiesta ed il rilascio del documento: 20 gg % di tessere rilasciati entro i termini 98%</p> <p>Trasparenza 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%</p>
<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.



<p>Servizio erogato</p> <p>Servizi al personale: collocamento in maternità posticipato</p> <p>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.</p>	
Responsabile del servizio	<p>Claudio Cerina – Settore personale tecnico-amministrativo</p> <p>Maria Grazia Angius – Settore ricercatori</p> <p>Maria Luigia Broi – Settore personale docente</p> <p>Direzione personale, organizzazione, performance</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: 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: 070/675-2356 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2365 - e-mail: ccerina@amm.unica.it; mariagrazia.angius@amm.unica.it mbroi@amm.unica.it ; settore.docenti@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - contatti Microsoft Teams: claudio.cerina mariag.angius marial.broi - posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo – https://www.unica.it/unica/it/congedi_di_maternit_e_par.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo per la trasmissione della documentazione al medico competente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 20 giorni dall' acquisizione della richiesta
Trasparenza del servizio	<p>Pubblicazione informazioni e modulistica disponibile alla pagina: https://www.unica.it/unica/it/congedi_di_maternit_e_par.page</p>
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e la trasmissione della documentazione al medico competente</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 N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 9 N° canali di interazione: 6</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e la trasmissione della documentazione al medico competente: 10 giorni</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi % di modulistica presente online: 98%</p>
<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>



<p>Servizio erogato</p> <p>Gestione carriera personale docente: aspettativa e congedi con o senza retribuzione</p>	
<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	<p>Maria Luigia Broi.</p> <p>Direzione personale, organizzazione, performance</p>
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: 070/675 2324 – 2328 – 2327 – 2355 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax 070/675-2367 - e-mail: settore.docenti@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - contatto Microsoft Teams: marial.broi - posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio telematico con modulistica disponibile online sul sito d’Ateneo - https://www.unica.it/unica/it/altri_istituti.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo per la conclusione del procedimento: 30 giorni</p>
Trasparenza del servizio	<p>Norme di riferimento disponibili al seguente link: https://www.unica.it/unica/it/altri_istituti.page</p>
Eventuali costi per l’utente	<p>Nessuno</p>
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione</p> <p>Tempestività 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 Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail (giorni) Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web</p>



	% di modulistica presente online
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 9 N° canali di interazione:6</p> <p>Tempestività 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> <p>Trasparenza 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>
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus).
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.



Servizio erogato Gestione carriera ricercatori: aspettativa e congedi con o senza retribuzione	
Il servizio organizza e gestisce le procedure di concessione dell'aspettativa e dei congedi con o senza retribuzione. In particolare:	
<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 personale, organizzazione, performance
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: mariagrazia.angius@amm.unica.it (Settore Ricercatori) paola.vargiu@amm.unica.it (Settore Ricercatori) vlusso@amm.unica.it (Settore Ricercatori) - pec: protocollo@pec.unica.it - contatto Microsoft Teams: mariag.angius - posta cartacea Modalità di accesso al servizio telematico con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo - https://www.unica.it/unica/it/altri_istituti.page
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione del procedimento: 30 giorni
Trasparenza del servizio	Informazioni disponibili al seguente link: https://www.unica.it/unica/it/altri_istituti.page
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione % di pratiche evase nei termini sul numero 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	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 9 N° canali di interazione:6</p> <p>Tempestività 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> <p>Trasparenza 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>
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus).
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	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 Luigia Broi - Settore Docenti Maria Grazia Angius- Settore Ricercatori Direzione personale, organizzazione, performance
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>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</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@amm.unica.it (Settore Docenti) mbroi@amm.unica.it (Settore Docenti) mariagrazia.angius@amm.unica.it (Settore Ricercatori) paola.vargiu@amm.unica.it(Settore Ricercatori) vlusso@amm.unica.it(Settore Ricercatori) - pec: protocollo@pec.unica.it - contatti Microsoft Teams: marial.broi mariag.angius - posta cartacea <p>Modalità di accesso al servizio telematico con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo - https://www.unica.it/unica/it/principali_istituti_e_mod_2.page</p>
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione del procedimento: 30 giorni dall'acquisizione della richiesta.
Trasparenza del servizio	Pubblicazione informazioni e modulistica disponibile alla pagina: https://www.unica.it/unica/it/principali_istituti_e_mod_2.page Norme di riferimento disponibili al seguente link: https://www.unica.it/unica/it/principali_istituti_e_mod_2.page
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra l'acquisizione della documentazione e l'emanazione della disposizione di variazione regime d'impegno</p>



	<p>% di disposizioni dirigenziali per la variazione del regime d'impegno concluse nei termini sul sumero totale di richieste presente nell'anno</p> <p>Trasparenza 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	
<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 9 N° canali di interazione:6</p> <p>Tempestività 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> <p>Trasparenza 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>
<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>



<p>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</p>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale 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 N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 9 N° canali di interazione: 6</p> <p>Tempestività 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> <p>Trasparenza 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>
<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 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 personale, organizzazione, performance
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – piano secondo Tempi di apertura al pubblico: 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: 0706752439/2440/2461/2466 - fax 070/6752068 - email: mpintore@amm.unica.it smarras@amm.unica.it vdesogus@amm.unica.it nmassa@amm.unica.it - contatto Microsoft Teams: marinella.pintore - 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 <i>front-office</i> multicanale, 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 indicatore	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 18 N° canali di interazione: 5</p> <p>Tempestività 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> <p>Trasparenza 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>
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione a cadenza annuale.
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	La tempistica prevista per l'aggiornamento del valore standard è biennale.



Servizio erogato Predisposizione certificati per cessioni e delegazioni e applicazione delle relative trattenute sugli stipendi del personale docente.	
Responsabile del servizio	Natalina Demuru Direzione personale, organizzazione, performance
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 lunedì – mercoledì – venerdì orari pomeriggio: previo appuntamento 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 ; - contatto Microsoft Teams: natalina.demuru - 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	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione</p> <p>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</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 <i>front-office</i> multicanale:18 N° canali di interazione: 6</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra la data di acquisizione della richiesta del certificato e la predisposizione dello stesso: 5 giorni lavorativi;</p> <p>Trasparenza</p>



	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 personale, organizzazione, performance
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – piano secondo</p> <p>Tempi di apertura al pubblico: 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: 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 - contatto Microsoft Teams: marinella.pintore - posta cartacea</p> <p>Modalità di accesso al servizio telematico con modulistica disponibile nelle pagine della Direzione Finanziaria https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss03_03.page</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'accreditamento dalla trasmissione alla Ragioneria ;
Trasparenza del servizio	Le informazioni sullo stato delle 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 <i>front-office</i> multicanale, 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):</p>



	% di modulistica presente online
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 18 N° canali di interazione: 5</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra il controllo della missione e la liquidazione 20 gg % liquidazioni missioni nei termini sul numero di quelle arrivate 97%</p> <p>Trasparenza 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	Verifica a campione a cadenza annuale.
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	La tempistica prevista per l'aggiornamento del valore standard è biennale.



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 categorie 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	<p>Daniela Uccheddu Direzione finanziaria</p>												
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: orari mattina: 10:30-13:00 lunedì – mercoledì – venerdì 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 border="0"> <tr> <td>Daniela Uccheddu</td> <td>070/6752445</td> <td>ducchedd@amm.unica.it</td> </tr> <tr> <td>Maria Bernadetta Puddu</td> <td>070/6752395</td> <td>bpuddu@amm.unica.it</td> </tr> <tr> <td>Marcella Siddi</td> <td>070/6752474</td> <td>msiddi@amm.unica.it</td> </tr> <tr> <td>Maria Bonaria Caboni</td> <td>070/6752453</td> <td>mcaboni@amm.unica.it</td> </tr> </table> <p>-contatto Microsoft Teams: daniela.uccheddu</p> <p>Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo al seguente link: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss03_03.page</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
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											
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. 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 <i>front-office</i> multicanale 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 N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 7 ore e 30 minuti N° canali di interazione: 3</p> <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 Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 5 giorni</p>
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



Servizi per gli utenti esterni

<p>Servizio erogato</p> <p>Procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture sotto e sopra soglia comunitaria</p>	
<p>La Direzione Acquisti e Appalti (DAA) gestisce le procedure di acquisto di beni e servizi, gli appalti di lavori pubblici e l'affidamento delle concessioni.</p> <p>La DAA procede alla rilevazione dei fabbisogni di beni e servizi, come segnalati dalle strutture decentrate e dalle articolazioni dell'Amministrazione centrale, predisponendo, per acquisti di importo pari o superiore a € 40.000,00 il programma biennale degli acquisti di beni e servizi e il relativo aggiornamento annuale, ai sensi dell'art. 21 del D. Lgs. 50/2016.</p> <p>La DAA cura il procedimento amministrativo di acquisto, previa verifica della copertura finanziaria e dell'autorizzazione alla spesa, avvalendosi, ai sensi dell'art. 58 del D. Lgs. 50/2016, delle piattaforme telematiche messe a disposizione da Consip Spa, CINECA, Regione Autonoma della Sardegna: Portale "Acquisti in rete" (www.acquistinretepa.it), U- Buy Appalti e Affidamenti (https://unica.ubuy.cineca.it), Sardegna CAT (www.sardegncat.it).</p> <p>La DAA cura la pubblicazione degli atti di autorizzazione e di gara, l'acquisizione dei CIG; la predisposizione dei bandi, dei disciplinari e di ogni altro documento amministrativo della procedura; la pubblicità legale e ogni altro adempimento previsto dalla legge ai fini della trasparenza; la risposta ai quesiti posti dagli operatori economici; il supporto del seggio di gara.</p> <p>La Direzione supporta il RUP in tutto il procedimento, dall'indizione all'aggiudicazione, mediante: la verifica della documentazione amministrativa degli operatori economici, il soccorso istruttorio; l'adozione dei provvedimenti di ammissione/esclusione, la nomina della Commissione giudicatrice; la valutazione di anomalia, la verifica del possesso dei requisiti avvalendosi del sistema AVCpass, curando anche le comunicazioni ai partecipanti, ai sensi dell'art. 76 del D. Lgs 50/2016 e la pubblicazione dell'esito della gara.</p> <p>La struttura, previa quantificazione della cauzione definitiva, predispone e verifica gli atti da allegare al contratto e ne cura la stipula per importi pari o superiori a € 40.000,00 fino alla soglia comunitaria, e per gli acquisti effettuati al di fuori dei mercati elettronici, nei casi consentiti dalla legge.</p> <p>Riferimenti normativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Codice degli appalti: D.Lgs. 50/2016; 	
Responsabile del servizio	<p>Le procedure di affidamento dei servizi sono gestite dalla Direzione acquisti e appalti:</p> <p>Settore Contratti Pubblici – Lavori: dott.ssa Patrizia Ardaù</p> <p>Settore Contratti Pubblici – Servizi: dott.ssa Roberta Zucca</p> <p>Settore Contratti Pubblici – Forniture: dott.ssa Donatella Carta</p> <p>Settore Contratti pubblici – Concessioni: dott.ssa Maria Elisabetta Di Franco</p>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Rettorato – 2° e 3° piano</p> <p>Tempi di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> lunedì-mercoledì-venerdì mattina dalle ore 9:00 alle 13:00 martedì pomeriggio dalle 15:00 alle 18:00 <p>Le richieste dovranno essere inoltrate alla seguente casella di posta: gare@pec.unica.it.</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p>



	<p>pec: protocollo@pec.unica.it</p> <p>pec: gare@pec.unica.it</p> <p>Piattaforme telematiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portale “Acquisti in rete” (www.acquistinretepa.it), • U- Buy Appalti e Affidamenti (https://unica.ubuy.cineca.it), • Sardegna CAT (www.sardegncat.it). <p>Servizi: dott.ssa Roberta Zucca: tel. 070/67524 e-mail: roberta.zucca@amm.unica.it</p> <p>Lavori: dott.ssa Patrizia Ardaud tel. 070/6752368 e-mail: pardau@amm.unica.it ;</p> <p>Forniture: dott.ssa Donatella Carta tel. 070/6752210; donatella.cart@amm.unica.it</p> <p>Concessioni: dott.ssa Maria Elisabetta Di Franco tel. 070/6752388 e-mail: m.elisabetta.difranco@amm.unica.it</p>
Tempo di erogazione del servizio	<p>Tempo massimo per l'erogazione del servizio: le richieste di chiarimenti sono evase nei termini indicati negli atti di gara e nelle piattaforme telematiche di negoziazione e, comunque, entro e non oltre 5 giorni solari consecutivi dalla richiesta.</p>
Trasparenza del servizio	<p>Diffusione e reperibilità online delle informazioni riferite all'erogazione del servizio: www.unica.it - sezione Amministrazione trasparente https://www.unica.it/unica/it/enti_impreses02_ss03.page; https://trasparenza.unica.it/gare/gare/</p> <p>Servizio Contratti Pubblici https://www.serviziocontrattipubblici.it/SPIInApp/it/bandi.page</p>
Eventuali costi per l'utente	<p>Nessuno</p>
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	



<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 15 N° canali di interazione: 3 Posta elettronica certificata Telefono Appuntamento</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra indizione della procedura di acquisto e provvedimento di aggiudicazione: - 20 giorni % di accessi consentiti nel tempo massimo previsto diviso il numero di accessi totali richiesti nell'anno: 100</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): 2 giorni</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

Istanze di accesso agli atti delle procedure di gara

La Direzione Acquisti e Appalti (DAA) gestisce le istanze di accesso agli atti nell'ambito delle procedure di gara secondo quanto disposto [dall'art. 53 del D. Lgs. 50/2016](#), [artt. 22 e ss. L. 241/1990](#); [art. 5 e 5-bis D. Lgs. 33/2013](#).

L'accesso può essere esercitato con riguardo agli atti, ai documenti e alle informazioni di cui l'Amministrazione sia in possesso, relativi alla fase di evidenza pubblica di selezione del contraente e alla fase di esecuzione del contratto, nei limiti consentiti.

L'accesso agli atti è esercitabile nelle seguenti forme:

accesso procedimentale di cui [agli artt. 22 e ss. della legge 241/1990](#);

accesso civico di cui [all'art. 5 del D. lgs. 33/2013](#);

accesso civico generalizzato di cui al comma 2 [dell'art. 5 del D. Lgs. 33/2013](#).

Le tre forme di accesso hanno oggetto e presupposti diversi.

Se sussistono i presupposti indicati dalla legge, è ammesso il cumulo contestuale delle diverse istanze. Nell'ipotesi in cui l'istante intenda far valere il proprio interesse ostensivo solo in relazione ad una delle modalità indicate, l'Amministrazione non può esaminare l'istanza anche sotto il profilo delle restanti tipologie di accesso.

Riferimenti normativi:

- Codice degli appalti: [D.Lgs. 50/2016](#);
- Legge in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi: [Legge 241/1990](#);
- Decreto legislativo di riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni: [D.Lgs. 33/2013](#).

Responsabile del servizio	Le istanze di accesso per le procedure di affidamento gestite dalla Direzione acquisti e appalti sono evase dai titolari di ciascuno dei quattro settori di riferimento e, rispettivamente da: Settore Contratti Pubblici - Servizi: dott.ssa Roberta Zucca; Settore Contratti Pubblici - Lavori: dott.ssa Patrizia Ardaù; Settore Contratti Pubblici - Forniture: dott.ssa Donatella Carta; Settore Contratti Pubblici - Concessioni: dott.ssa Maria Elisabetta Di Franco
----------------------------------	--

Qualità del servizio

Modalità di accesso al servizio	<p>Sede: via Università 40 – Rettorato – 2° piano – Ufficio coordinamento gare d'appalto, dott.sse Roberta Zucca e M. Elisabetta Di Franco; Sede: via Università 40 – rettorato 3° piano: dott.sse Patrizia Ardaù e Donatella Carta</p> <p>Tempi di apertura al pubblico, previo appuntamento: lunedì-mercoledì-venerdì mattina dalle ore 9:00 alle 13:00 martedì pomeriggio dalle 15:00 alle 18:00.</p> <p>Le richieste dovranno essere inoltrate alla seguente casella di posta: gare@pec.unica.it</p> <p>Interazione multicanale con l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - telefono: dott.ssa Roberta Zucca: 070/6752465 - telefono: dott.ssa Patrizia Ardaù: 070/6752368
--	--



	<ul style="list-style-type: none"> - telefono: dott.ssa Donatella Carta: 070/6752210 - telefono: dott.ssa M. Elisabetta Di Franco 070/6752388 pec: protocollo@pec.unica.it pec: gare@pec.unica.it
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'erogazione del servizio: 30 gg. decorrenti dalla data di ricezione al protocollo dell'istanza di accesso agli atti (artt. 2 e 18 della Legge 241/1990)
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità online delle informazioni riferite all'erogazione del servizio: regolamento di Ateneo per l'accesso agli atti reperibile al seguente link https://www.unica.it/unica/protected/25705/0/def/ref/GNC25706/
Eventuali costi per l'utente	Rimborso costo per la riproduzione in copia degli atti secondo quanto disposto nel Regolamento di Ateneo per l'accesso agli atti reperibile al link https://www.unica.it/unica/protected/25705/0/def/ref/GNC25706/
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: 3 Posta elettronica ordinaria e certificata Telefono Appuntamento</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: - 20 giorni % di accessi consentiti nel tempo massimo previsto diviso il numero di accessi totali richiesti nell'anno: 100</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): 1 giorno</p>
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione a cadenza annuale. Ogni biennio l'amministrazione rileva il valore dell'indicatore e aggiorna la serie storica.
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Ogni biennio l'amministrazione aggiorna il tempo standard.



Servizio erogato Concessione delle aule a esterni a titolo gratuito e/o oneroso.	
Il servizio gestisce le procedure per il rilascio delle concessioni di aule a esterni a titolo gratuito e/o oneroso.	
Responsabile del servizio	Antonello Angioni Direzione acquisti e appalti
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – Rettorato – 2° piano – Privo di barriere architettoniche Tempi di apertura al pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • orari mattina: 9:00-13:00 dal lunedì al venerdì Interazione multicanale con l'utente: <ul style="list-style-type: none"> - sportello - telefono: 070/675- 2470 – 070/6752293 - e-mail: aangioni@amm.unica.it; spaziunica@unica.it Modalità di accesso al servizio: Reperibilità delle informazioni e della modulistica necessaria per la presentazione dell'istanza al seguente link: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss01_sss03.page
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'erogazione del servizio: <ul style="list-style-type: none"> - 30 gg. lavorativi dalla richiesta.
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità online delle informazioni riferite all'erogazione del servizio: <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: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s10_ss02.page
Eventuali costi per l'utente	Costi variabili in applicazione del regolamento
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 nel tempo massimo previsto diviso il numero di pratiche totali richiesti nell'anno. Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni) % di modulistica e informazioni presente online
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 20 (Cagliari), 34 (Monserrato) N° canali di interazione: 4 Tempestività



	<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 % 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 Certificazione di esecuzione lavori (C.E.L.)	
Il servizio rilascia i certificati attestanti il possesso della capacità tecnica e professionale per i lavori ex art. 86, comma 5 bis D. Lgs. 50/2016.	
Responsabile del servizio	Antonio Pillai Direzione investimenti, manutenzione immobili e impianti
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: apillai@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



	<p>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 %</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 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 per i servizi agli studenti e i servizi generali Direzione per i servizi agli studenti e i servizi generali
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 - fax: 070/675-2457 - e-mail: roberto.alba@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 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



	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



Servizio erogato

Liquidazione fatture elettroniche

La Direzione Acquisti e Appalti (DAA) gestisce la liquidazione delle fatture elettroniche emesse a fronte dell'esecuzione di un contratto di appalto di servizi e forniture.

La Direzione Acquisti e Appalti – settore Patrimonio cura la registrazione contabile sull'applicativo U-GOV della spesa relativa all'appalto aggiudicato e alla predisposizione della disposizione dirigenziale con cui viene autorizzata la liquidazione, previa verifica formale della fattura elettronica.

Se dalla verifica formale emerge una irregolarità nell'emissione, o l'intervenuta scadenza del DURC, la fattura viene rifiutata. Il rifiuto della fattura è accompagnato dalla annotazione dei motivi.

Verificata la regolarità formale, il Dirigente adotta l'atto di liquidazione e lo trasmette, a cura dell'ufficio, alla Direzione Finanziaria competente per la liquidazione.

Riferimenti normativi:

- Codice degli appalti: [D.Lgs. 50/2016](#);
- Legge in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi: [Legge 241/1990](#);

Responsabile del servizio

[Direzione acquisti e appalti](#), settore Patrimonio
Dott. Antonello Angioni – tel. 0706752371 e-mail: aangioni@amm.unica.it

Qualità del servizio**Modalità di accesso al servizio**

Sede: via Università 40 – Rettorato – 2° piano – Settore Patrimonio.

Tempi di apertura al pubblico: previo appuntamento

- lunedì-mercoledì-venerdì mattina dalle ore 9:00 alle 13:00
- martedì pomeriggio dalle 15:00 alle 18:00.

Le richieste dovranno essere inoltrate alla seguente casella di posta:

gare@pec.unica.it

Interazione multicanale con l'utente:

pec: protocollo@pec.unica.it

pec: gare@pec.unica.it

Tempo di erogazione del servizio

Tempo massimo per l'erogazione del servizio:
30 gg. decorrenti dalla data di ricezione al protocollo dell'istanza di accesso agli atti ([artt. 2 e 18 della Legge 241/1990](#))

Trasparenza del servizio

Diffusione e reperibilità online delle informazioni riferite all'erogazione del servizio: www.unica.it

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 accessi consentiti nel tempo massimo previsto diviso il numero di accessi totali richiesti nell'anno:

Trasparenza

Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni)



Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	<p>Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 15 N° canali di interazione: 3 Posta elettronica ordinaria e certificata Telefono Appuntamento</p> <p>Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: - 20 giorni % di accessi consentiti nel tempo massimo previsto diviso il numero di accessi totali richiesti nell'anno: 100</p> <p>Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): 2 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

Svincolo cauzioni provvisorie e definitive costituire ai sensi [degli artt. 93 e 103 del D. Lgs. 50/2016](#)

La Direzione Acquisti e Appalti (DAA) procede allo svincolo delle cauzioni provvisorie e definitive costituite dagli operatori economici, rispettivamente, ai fini della partecipazione alle procedure di gara e per la stipula dei contratti all'esito di una procedura di affidamento.

Qualora la cauzione provvisoria sia costituita mediante bonifico, la DAA provvede all'adozione della disposizione dirigenziale di autorizzazione dello svincolo e trasmette gli atti alla Direzione Finanziaria per l'esecuzione delle scritture contabili necessarie alla restituzione delle somme vincolate. In caso di polizza fideiussoria, rilasciata da imprese bancarie o assicurative, lo svincolo viene disposto tempestivamente e, comunque, entro un termine non superiore a trenta giorni dall'aggiudicazione.

La garanzia definitiva è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% dell'importo garantito. L'ammontare residuo deve permanere fino alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione, rilasciato dalla Direzione dei servizi DIRSE che cura l'esecuzione del contratto. Lo svincolo è automatico, senza necessità di nulla osta della Stazione Appaltante con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore o del concessionario, degli stati di avanzamento dei lavori o di analogo documento, in originale o copia autentica.

Riferimenti normativi:

- Codice degli appalti: [D.Lgs. 50/2016](#);

Responsabile del servizio

[Direzione acquisti e appalti](#) – DAA

pec: protocollo@pec.unica.it

pec: gare@pec.unica.it

Servizi: dott.ssa Roberta Zucca: tel. 070/67524 e-mail: roberta.zucca@amm.unica.it

Lavori: dott.ssa Patrizia Ardaud tel. 070/6752368 e-mail: pardau@amm.unica.it ;

Forniture: dott.ssa Donatella Carta tel. 070/6752210; donatella.carta@amm.unica.it

Concessioni: dott.ssa Maria Elisabetta Di Franco tel. 070/6752388 e-mail: m.elisabetta.difranco@amm.unica.it

I certificati di collaudo e regolare esecuzione sono rilasciati dal Settore esecuzioni- Direzione per i servizi – DIRSE – dott. Roberto Alba tel. 070/6752123; e-mail: roberto.alba@amm.unica.it

Qualità del servizio

Modalità di accesso al servizio

Sede: via Università 40 – Rettorato – 2° piano – Privo di barriere architettoniche

Tempi di apertura al pubblico, previo appuntamento:

- lunedì-mercoledì-venerdì mattina dalle ore 9:00 alle 13:00
- martedì pomeriggio dalle 15:00 alle 18:00

Le richieste dovranno essere inoltrate alla seguente casella di posta: gare@pec.unica.it

Interazione multicanale con l'utente



	<ul style="list-style-type: none"> - protocollo@pec.unica.it; - gare@pec.unica.it
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: D. Lgs. 50/2016 ; Capitolato e Disciplinare di gara
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 richiesta del servizio ed effettiva erogazione % di certificati rilasciati nei termini sul numero totale di richieste presentate 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: 3 Posta elettronica ordinaria e certificata Telefono Appuntamento</p> <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>
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione a cadenza annuale. Ogni biennio l'amministrazione rileva il valore dell'indicatore e aggiorna la serie storica.
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	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	Anna Cotza 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 - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea - piattaforma telematica con modulistica disponibile on line: https://unica.almalaurea.it/it/aziende/ricerca/
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 - https://www.unica.it/unica/it/enti_impres_sc3.page
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: 6 Tempestività Tempo medio per l'accreditamento delle aziende: 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

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	<p>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.</p>
Trasparenza del servizio	<p>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.</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>Tempestività:</p> <ul style="list-style-type: none"> -n. di giorni in cui il servizio è stato erogato regolarmente / n. di giorni totali di erogazione del servizio <p>Trasparenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n. aggiornamenti delle informazioni pubblicati nelle tempistiche indicate / n. totale di aggiornamenti nell'anno; <p>Efficacia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -n. di consultazioni di materiale in deposito rese disponibili entro i tempi previsti/n. di consultazioni richieste - n. di reclami ricevuti nell'anno <p>Fonte dei dati: sito web SBA e monitoraggio interno del servizio</p>
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità e Tempestività</p> <p>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</p> <p>Disponibilità di 1 postazione informatica: 80% delle biblioteche</p> <p>Tempo standard di accesso alla consultazione del materiale in deposito: 25 minuti</p> <p>Standard tempistica disponibilità materiale in deposito: 90%</p> <p>Trasparenza</p> <p>Standard previsto per l'aggiornamento sul sito web dall'evento programmato: 10 giorni lavorativi</p> <p>Efficacia</p> <p>N. di reclami ricevuti nell'anno : =< 10</p> <p>Livello medio di soddisfazione per il servizio: => 3,5 rapportato 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	L'aggiornamento del valore standard è biennale.



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	<p>Accessibilità Standard accessibilità: 90%</p> <p>Tempestività Standard tempestività: 95%</p> <p>Trasparenza Standard trasparenza: 90% Tempo standard per l'aggiornamento delle informazioni sul sito: 3 giorni lavorativi</p> <p>Efficacia Standard efficacia: n. reclami ricevuti \leq 10</p>
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	
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. 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. Nel catalogo online : http://opac.regione.sardegna.it/SebinaOpac/Opac sono indicate per ciascun documento le condizioni di prestabilità.	
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	Sedi e tempi del servizio: 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"). Modalità di accesso al servizio: Prenotazioni e rinnovi possono essere attivati: <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	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). Per il recupero del materiale custodito in deposito, il tempo di erogazione del servizio è garantito entro 30 minuti dalla richiesta circostanziata dell'utente.
Trasparenza del servizio	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. Il servizio prevede l'invio agli utenti di avvisi via <i>e-mail</i> prima e dopo la scadenza del prestito.
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	Accessibilità: n. dei giorni in cui il servizio è stato erogato regolarmente / n. totale di giorni di apertura della biblioteca Tempestività: n. di prestiti gestiti nel rispetto della tempistica prevista / n. totale di prestiti erogati



	<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	
<p><i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i></p>	<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>
<p><i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i></p>	<p>La rilevazione del valore degli indicatori è biennale.</p>
<p><i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i></p>	<p>Il valore standard degli indicatori viene aggiornato con cadenza biennale.</p>



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: https://www.unica.it/unica/it/sba.page</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> 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: https://www.unica.it/unica/it/sba_servizi.page</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> 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>



	La richiesta, completa dei riferimenti bibliografici e della collocazione, può 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	<p>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.</p> <p>2) Gli utenti vengono avvisati via <i>email</i> della disponibilità del documento richiesto entro 2 giorni lavorativi dall'arrivo alla biblioteca di riferimento.</p> <p>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.</p>
Trasparenza del servizio	<p>Interruzioni, malfunzionamenti e notizie urgenti vengono segnalati immediatamente.</p> <p>In caso di notizie programmate, le informazioni vengono pubblicate con almeno 4 giorni lavorativi di anticipo.</p> <p>Altre notizie utili vengono pubblicate entro 4 giorni lavorativi.</p>
Eventuali costi per l'utente	<p>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.</p> <p>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>.</p>
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	<p>Accessibilità: n. di giorni di effettiva erogazione del servizio / n. totale dei giorni di disponibilità del servizio;</p> <p>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;</p> <p>Trasparenza: n. aggiornamenti delle informazioni pubblicati nelle tempistiche indicate / n. totale di aggiornamenti nell'anno;</p> <p>Efficacia: -n. di pratiche correttamente evase nell'anno / n. complessivo delle pratiche nell'anno - n. di reclami ricevuti</p> <p>Fonte dei dati: monitoraggio interno del servizio.</p>
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<p>Accessibilità e Tempestività Standard accessibilità: 95%</p> <p>I tempi <i>standard</i> di risposta sono i seguenti:</p> <p>1) Invio della richiesta alle biblioteche <i>partner</i>: 2 giorni lavorativi;</p> <p>2) Informazione all'utente finale circa l'arrivo dei documenti: 1 giorno lavorativo;</p>



	<p>3) Spedizione del materiale alle biblioteche <i>partner</i>: 5 giorni lavorativi;</p> <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>
<p><i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i></p>	<p>La rilevazione del valore degli indicatori è biennale.</p>
<p><i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i></p>	<p>Il valore <i>standard</i> degli indicatori viene aggiornato con cadenza biennale.</p>

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 rispedizione 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.
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	<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	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	<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>
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	La rilevazione del valore dell'indicatore è biennale.
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	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. 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. 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. 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</p> <p>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 https://www.unica.it/unica/it/sba.page</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 https://www.unica.it/unica/it/sba_servizi_acquisti.page (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. 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:</p>



	<p>n. di pratiche gestite entro la tempistica indicata / n. totale di pratiche 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	



<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità e Tempestività Standard accessibilità e tempestività: 95% Tempo standard di accesso al servizio: immediato</p> <p>Trasparenza Tempo standard per l'aggiornamento delle informazioni sul sito: 3 giorni lavorativi Standard trasparenza: 97%</p> <p>Efficacia Standard efficacia: n. reclami ricevuti \leq 10</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 UniCA OpenJournals	
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. 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. La piattaforma è accessibile a partire da https://www.unica.it/unica/it/sba_ojs.page	
Responsabile del servizio	Responsabile ad interim: Donatella Tore Sede: Via San Giorgio 12- 09124 Cagliari (CA) - tel. 070.6576470, fax 070.6756468; e-mail: dtore@amm.unica.it ; segreteria_dirbiblio@amm.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	L'accesso alla procedura avviene in tempo reale, salvo rallentamenti della rete internet e/o malfunzionamenti e disservizi da parte di CINECA. 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. Le richieste di supporto e/o registrazione dei DOI vengono evase entro 7 giorni lavorativi.
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	Accessibilità: n. giorni in cui il servizio è stato erogato regolarmente/n. giorni dell'anno; fonte del dato: monitoraggio interno. Tempestività: n. richieste gestite entro la tempistica indicata/n. totale di richieste pervenute durante l'anno; fonte del dato: monitoraggio interno. Trasparenza: n. aggiornamenti entro la tempistica indicata/n. totale aggiornamenti; fonte del dato: monitoraggio interno. Efficacia: n. reclami annui
Valori standard	



<p>Valori standard definiti per ciascun indicatore</p>	<p>Accessibilità Standard accessibilità: 97%</p> <p>Tempestività Standard tempestività: 90% Tempo standard di evasione delle richieste: entro 5 giorni lavorativi</p> <p>Trasparenza Standard trasparenza: 90% Tempo standard di comunicazione di malfunzionamenti: 2 giorni lavorativi</p> <p>Efficacia Reclami: =< 10</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>



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	Simonetta Negrini Direzione per i servizi agli studenti e i servizi generali
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 https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss07_sss01.page
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 https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss07_sss01.page
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****❖ A. 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 *Matematica e Informatica* - Via Ospedale, 72 - 09124 – Cagliari (CA) – tel. 070 6758512/8513; fax 070 6758511; email: biblio.bs@unica.it

❖ B. 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 ; aulainformatica.economia@unica.it (aula informatica)
- 2) Sezione *Scienze Giuridiche* - Viale Sant'Ignazio, 17 – 09123 – Cagliari (CA) - tel. 070 6753829/3830; fax 070 6753800; email: giurpre@unica.it
- 3) Sezione *Scienze Politiche* - Viale Sant'Ignazio, 80 – 09123 – Cagliari (CA) - tel. 070 6753708; fax 070 6753710; email: biblioteca.sp@unica.it
- 4) Sezione *C.I.D.E. Centro Interdipartimentale di Documentazione Europea* - Viale Sant'Ignazio, 13 – 09123 – Cagliari (CA) - tel. 070 6753500; email: lmurino@unica.it

❖ C. 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

❖ D. Distretto Tecnologico:



- 1) Sezione *Facoltà d'Ingegneria* (sede della Direzione e della Segreteria amministrativa) – Via Marengo, 2 – 09123 - Cagliari (CA)- tel. 070 6755035/5010; fax 070 6755039; email: biblioing@unica.it
- 2) 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

A. 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

B. Distretto delle Scienze Sociali, Economiche e Giuridiche:

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

C. 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

D. Distretto Tecnologico:

Direttore ad interim: 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

Responsabili di settore per i servizi e loro sedi

❖ **Settore Servizi al pubblico:** Accessibilità alla biblioteca. Prestito locale. Prestito interbibliotecario. Consulenza bibliografica. Formazione.

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 ad interim: Giovanni Pilo, Sezione *Scienze Economiche* – Viale Sant'Ignazio, 84 – 09123 – Cagliari (CA); tel. 070 6753414; fax 070 6753390; e-mail: gpilo@unica.it

C. Distretto delle Scienze Umane:



Responsabile: Susanna Balia, Sezione *Dante Alighieri* – Via Trentino snc – 09127- Cagliari (CA)-
Loc. Sa Duchessa, corpo aggiunto - tel. 070 6757409; fax 070 6757401; e-mail: sbalia@unica.it

D. Distretto Tecnologico:

Responsabile: Alessandra Meleddu , Sezione Facoltà di *Ingegneria*- Via Marengo, 2 – 09123 - Cagliari (CA);, tel. 070 6755711; fax 070 6755039; e-mail: alessandra.meleddu@unica.it

❖ **Settore Acquisizioni:** Acquisizione e messa a disposizione dei documenti bibliografici.

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 *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: Martina Medda, 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 ad interim: 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

❖ **Settore Periodici e biblioteca digitale:** Fornitura documenti.

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 Politiche* – Viale Sant’Ignazio, 80 – 09123 – Cagliari (CA);, tel. 070 6753712; fax 070 6753710; e-mail: solinasg@unica.it

C. Distretto delle Scienze Umane:

Responsabile ad interim: 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



D. Distretto Tecnologico:

Responsabile ad interim: 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

❖ **Archivio Istituzionale UniCA OpenJournals**

Responsabile ad interim: Donatella Tore Sede: Via San Giorgio 12- 09124 Cagliari (CA) - tel. 070.6576470, fax 070.6756468; e-mail: dtore@amm.unica.it ; segreteria_dirbiblio@amm.unica.it