

Carta dei servizi

aggiornamento ottobre 2023

Adottata dal 1° gennaio 2016



Carta dei servizi

Premessa

a. Obiettivi

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

Con la Carta dei servizi, l'Amministrazione universitaria si dota, in attuazione del dettato di cui all'art. 32 del 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

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.

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
8. Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA)

Sommaio

Carta dei servizi	2
Servizi per gli studenti (studenti in ingresso, studenti, dottorandi, specializzandi, laureati)....	7
<u>Servizio erogato</u>	<u>7</u>
<u>Immatricolazione studenti comunitari ed extracomunitari con titolo straniero legalmente soggiornanti in Italia e di studenti extracomunitari residenti all'estero</u>	<u>7</u>
<u>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</u>	<u>7</u>
<u>riportate negli avvisi relativi a ciascun corso di laurea.</u>	<u>7</u>
<u>Immatricolazione studenti italiani per i corsi ad accesso libero e ad accesso programmato</u>	<u>10</u>
<u>Interruzione carriera per mancato rinnovo dell'iscrizione per almeno un anno accademico, per gravi e prolungate infermità, per nascita o adozione di un figlio</u>	<u>13</u>
<u>Passaggio di corso nell'ambito della stessa o altra Facoltà</u>	<u>16</u>
<u>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)</u>	<u>19</u>
<u>Rilascio certificati e attestati in lingua italiana e in lingua inglese</u>	<u>22</u>
<u>Domanda di laurea</u>	<u>25</u>
<u>Rilascio pergamena di laurea</u>	<u>27</u>
<u>Rilascio duplicati (pergamena di laurea e libretto/badge universitari)</u>	<u>29</u>
<u>Rinuncia agli studi</u>	<u>32</u>
<u>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</u>	<u>34</u>
<u>internazionale</u>	<u>34</u>
<u>Trasferimento ad altro Ateneo</u>	<u>36</u>
<u>Trasferimento in ingresso da altro Ateneo</u>	<u>38</u>
<u>Iscrizione ai corsi singoli cittadini italiani e stranieri</u>	<u>41</u>
<u>Rilascio diploma supplement</u>	<u>44</u>
<u>Riconoscimento titolo accademico estero per iscrizione corsi di laurea</u>	<u>46</u>
<u>Equiparazioni tra titoli accademici italiani</u>	<u>49</u>
<u>Immatricolazione ai corsi di dottorato di ricerca e ai master di studenti comunitari ed extracomunitari con titolo straniero legalmente soggiornanti in Italia e di</u>	<u>52</u>
<u>studenti extracomunitari residenti all'estero</u>	<u>52</u>
<u>Immatricolazione studenti italiani ai corsi di dottorato di ricerca, master, scuole di specializzazione</u>	<u>55</u>
<u>Rilascio certificati e attestati in lingua italiana e in lingua inglese per i corsi post lauream</u>	<u>58</u>
<u>Conferma titolo accademico per i corsi post lauream</u>	<u>61</u>
<u>Conseguimento titolo per i corsi post lauream</u>	<u>63</u>
<u>Rilascio pergamena dottorato, master, scuola di specializzazione</u>	<u>65</u>
<u>Rinuncia agli studi iscritti dottorato di ricerca, master e scuole di specializzazione</u>	<u>67</u>
<u>Trasferimento ad altro Ateneo per gli iscritti alle Scuole di specializzazione</u>	<u>69</u>

<u>Trasferimento in ingresso da altro Ateneo per gli iscritti alle Scuole di specializzazione</u>	71
<u>Servizio di affiancamento per le prove d'accesso da parte di studenti con disabilità e D.S.A. (Disturbi Specifici di Apprendimento)</u>	73
<u>Servizio di trasporto per gli studenti con disabilità</u>	75
<u>Pagamento borse dottorato di ricerca</u>	77
<u>Pagamento borse di studio per la mobilità internazionale</u>	79
<u>Pagamento borse di ricerca, tirocini ed altre borse</u>	81
<u>Predisposizione e sottoscrizione dei contratti dei medici specializzandi</u>	83
<u>Pagamento contratti dei medici specializzandi</u>	85
<u>Domande di finanziamento associazioni studentesche</u>	87
<u>Erogazione Contributi a favore delle Associazioni Studentesche</u>	89
<u>Accoglienza ed informazione sui servizi per il lavoro</u>	91
<u>Tirocini formativi e di orientamento</u>	93
<u>Classificazione degli studenti, studentesse, specializzandi e specializzande per attività a rischio radiazioni ionizzanti durante i tirocini formativi</u>	95
<u>Accertamento diritto rimborso tasse degli studenti</u>	97
<u>Erogazione rimborsi tasse studenti</u>	99
<u>Esoneri tasse universitarie</u>	101
<u>Supporto agli studenti per l'utilizzo dei servizi online</u>	103
<u>Aule informatiche d'Ateneo dedicate allo studio individuale</u>	105
<u>Fruibilità della rete WiFi d'Ateneo denominata Unicamente</u>	107
<u>Servizi al personale (docenti, ricercatori, contrattisti e personale tecnico-amministrativo)</u>	109
<u>Selezioni di personale docente</u>	109
<u>Selezioni di ricercatori a tempo determinato</u>	111
<u>Selezioni personale tecnico – amministrativo (art. 35 D.Lgs. 165/2001)</u>	113
<u>Selezioni assegni di ricerca (art. 22 della L. 240/2010 – tipo a – assegni istituzionali e tipo b - altri fondi)</u>	115
<u>Stipula dei contratti per assegno di ricerca</u>	117
<u>Servizi al personale tecnico-amministrativo: aspettativa e congedi con o senza retribuzione</u>	119
<u>Servizi al personale tecnico-amministrativo: nulla osta per attività extra istituzionali e tempo parziale</u>	121
<u>Servizi al personale tecnico-amministrativo: aggiornamento curriculum formativo del dipendente e attestazione attività formative</u>	123
<u>Servizi al personale tecnico-amministrativo: rilascio certificati di servizio</u>	125
<u>Servizi al personale tecnico-amministrativo: permessi per il diritto allo studio</u>	127
<u>Servizi al personale: domande di prestiti e mutui</u>	129
<u>Servizi al personale: rilascio Tessere di riconoscimento</u>	131
<u>Servizi al personale: collocamento in maternità posticipato</u>	133
<u>Gestione carriera personale docente: aspettativa e congedi con o senza retribuzione</u>	135
<u>Gestione carriera ricercatori: aspettativa e congedi con o senza retribuzione</u>	137
<u>Gestione carriera personale docente e ricercatori: cambio regime d'impegno</u>	139
<u>Gestione carriera personale docente e ricercatori: autorizzazioni per lo svolgimento di incarichi extra-istituzionali</u>	141

<u>Predisposizione certificati per cessioni e delegazioni e applicazione relative trattenute sugli stipendi del personale tecnico-amministrativo.....</u>	143
<u>Predisposizione certificati per cessioni e delegazioni e applicazione delle relative trattenute.....</u>	145
<u>sugli stipendi del personale docente.....</u>	145
<u>Acquisizione, controllo, liquidazione delle missioni effettuate in Italia e all'estero</u>	147
<u>del personale esterno.....</u>	147
<u>Gestione degli adempimenti amministrativi, fiscali e previdenziali dei Contratti di lavoro autonomo con redditi assimilati a lavoro dipendente e assegni di ricerca.....</u>	149
<u>Manutenzione e implementazione sostenibili del patrimonio immobiliare dell'Università degli Studi di Cagliari</u>	152
<u>Richieste di interventi di manutenzione per edifici ed impianti</u>	154
<u>Servizi per gli utenti esterni</u>	156
<u>Procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture sotto e sopra soglia comunitaria</u>	156
<u>Istanze di accesso agli atti delle procedure di gara</u>	159
<u>Concessione delle aule a esterni a titolo gratuito e/o oneroso.....</u>	161
<u>Certificazione di esecuzione lavori (C.E.L.).....</u>	163
<u>Certificati di buona esecuzione dei servizi attinenti all'architettura e all'ingegneria.....</u>	164
<u>Certificazione dei servizi svolti dalle imprese.....</u>	166
<u>Liquidazione fatture elettroniche.....</u>	168
<u>Svincolo cauzioni provvisorie e definitive costituire ai sensi degli artt. 93 e 103 del.....</u>	170
<u>D. Lgs. 50/2016</u>	170
<u>Incontro domanda - offerta di lavoro: accreditamento aziende.....</u>	173
<u>Servizi bibliotecari.....</u>	175
<u>Accesso e consultazione in sede</u>	175
<u>Biblioteca Digitale.....</u>	177
<u>Prestito Locale</u>	179
<u>Prestito Interbibliotecario</u>	181
<u>Fornitura Documenti.....</u>	184
<u>Consulenza Bibliografica.....</u>	186
<u>Formazione.....</u>	188
<u>Acquisizione e messa a disposizione dei documenti bibliografici.....</u>	190
<u>Comunicazione.....</u>	192
<u>UNICApress.....</u>	194
<u>Ufficio relazioni col pubblico.....</u>	196
<u>Ufficio Relazioni con il Pubblico – Sportello telematico.....</u>	196
<u>Reclami.....</u>	197
<u>Customer satisfaction</u>	198
<u>Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA)</u>	199

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 comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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: procedura on line – area riservata https://unica.esse3.cineca.it/Home.do
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	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 MUR (Norme per l'accesso degli studenti stranieri): http://www.studiare-in-italia.it/studentistranieri/
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	Accessibilità 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. Tempestività 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 Trasparenza 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	Accessibilità - N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; - N° canali di interazione: 7. Tempestività 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

	Trasparenza 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 Immatricolazione studenti italiani per i corsi ad accesso libero e ad accesso programmato 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).	
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 comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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: Procedura online – area riservata https://unica.esse3.cineca.it/Home.do
Tempo di erogazione del servizio	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).

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	Accessibilità 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. Tempestività 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 Trasparenza 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	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 7. Tempestività 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. Trasparenza 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 comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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 (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page
Tempo di erogazione del servizio	Comunicazione esito dell'istanza di ricognizione entro 20 giorni dalla presentazione della domanda

<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; 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>	Accessibilità 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. Tempestività 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 Trasparenza 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>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 6. Tempestività ▪ 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% Trasparenza 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 Passaggio di corso nell'ambito della stessa o altra Facoltà 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.	
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 comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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: procedura online – area riservata https://unica.esse3.cineca.it/Home.do

<i>Tempo di erogazione del servizio</i>	Senza richiesta di convalida esami: 30 giorni dall'inserimento on line della domanda di passaggio e pagamento della tassa; Con convalida esami: - Invio al Consiglio di corso/Giunta entro 15 giorni lavorativi dall'inserimento on line della domanda di passaggio e pagamento della tassa; - Comunicazione all'interessato della decisione assunta dall'organo competente entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della delibera; - Perfezionamento passaggio di corso entro 15 giorni lavorativi dall'accettazione espressa della delibera o decorsi 15 giorni dalla comunicazione
<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 Manifesto generale degli studi Area personale studente on line https://unica.esse3.cineca.it/Home.do
<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>	Accessibilità 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. Tempestività 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 Trasparenza 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>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 7. Tempestività 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.

	Perfezionamento passaggio di corso entro 12 giorni lavorativi dall'accettazione espressa della delibera. % numero di passaggi perfezionati nei termini sul numero totale di domande presentate: 100% Trasparenza 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 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) 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.	
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 comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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 (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page
Tempo di erogazione del servizio	Trasmissione dell'istanza alla Struttura didattica competente entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione

	Comunicazione all'interessato della decisione assunta dall'organo competente entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della delibera; Aggiornamento della carriera entro 15 giorni lavorativi dalla presa visione della delibera o decorsi comunque 15 giorni dalla comunicazione.
Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: 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
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	Accessibilità 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. Tempestività 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 Trasparenza 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	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 6. Tempestività 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% Trasparenza 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 Rilascio certificati e attestati in lingua italiana e in lingua inglese Il servizio si esplica col rilascio di certificati e attestati relativi alla carriera dello studente ai sensi della normativa vigente, previo accertamento della completezza e correttezza dei dati contenuti nel sistema informativo. È previsto altresì il rilascio in lingua inglese di certificazioni di iscrizione con esami e voti, laurea con esami voti e titolo tesi.	
Responsabile del servizio	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - e-mail; - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea accesso web (solo per i certificati in lingua italiana e in carta semplice) Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page 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

<i>Tempo di erogazione del servizio</i>	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>	Accessibilità 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. Tempestività 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 Trasparenza 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>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 7. Tempestività 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%

	Trasparenza 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 Domanda di laurea Il servizio si basa sul controllo della regolarità amministrativa della carriera dello studente ai fini dell'ammissione all'esame 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 comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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: procedura on line – area riservata https://unica.esse3.cineca.it/Home.do
Tempo di erogazione del servizio	Entro 60 giorni dalla presentazione online della domanda di laurea
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

	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	Accessibilità 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. Tempestività - 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 Trasparenza 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	Accessibilità - N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; - N° canali di interazione: 7. Tempestività - 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% Trasparenza 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	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Data Warehouse, Sistema di protocollo Titulus).
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Aggiornamento con frequenza biennale.

Servizio erogato Rilascio pergamena di laurea Il servizio si esplica col rilascio della pergamena di laurea previo pagamento del contributo stabilito dal Regolamento tasse e del versamento dell'imposta di bollo. In fase di istruttoria viene emesso il bollettino per il pagamento del contributo e successivamente (verificato il pagamento del contributo) viene inoltrato l'ordinativo della stampa all'Ufficio competente.	
Responsabile del servizio	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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.

<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
<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>	Accessibilità 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. Tempestività 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. Trasparenza 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>	Accessibilità - N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; - N° canali di interazione: 7. Tempestività 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. Trasparenza 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) 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.	
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 comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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 • 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

	Rilascio duplicato badge 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	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,
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	Accessibilità 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. Tempestività 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 Trasparenza 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	Accessibilità - N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; - N° canali di interazione: 6. Tempestività 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%

	Trasparenza 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

Servizio erogato Rinuncia agli studi Il servizio consiste nella chiusura amministrativa della carriera dello studente con l'inserimento della causale di rinuncia nel sistema informativo a seguito di apposita istanza da parte dell'interessato.	
Responsabile del servizio	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato) https://www.unica.it/unica/it/studenti_s08_ss01.page Direzione comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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 nell'area personale dello studente https://unica.esse3.cineca.it/Home.do
Tempo di erogazione del servizio	Comunicazione esito dell'istanza entro 48 ore 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

<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>	Accessibilità 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. Tempestività 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. Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail espresso in giorni Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web relative alla domanda di laurea ▪ % di modulistica presente on line
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 6. Tempestività 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% Trasparenza 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 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 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.	
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 comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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	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
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	Accessibilità 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. Tempestività 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. Trasparenza 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	Accessibilità - N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; - N° canali di interazione: 6. Tempestività 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% Trasparenza 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	Verifica a campione input/output a cadenza annuale attraverso estrapolazione dati aggregati (fonte: reportistica Esse3, Data Warehouse, Sistema di protocollo Titulus).
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Aggiornamento con frequenza biennale.

Servizio erogato Trasferimento ad altro Ateneo 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.).	
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 comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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	Invio foglio di congedo all'Ateneo di destinazione entro 30 giorni lavorativi dal pagamento della tassa di trasferimento e comunicazione allo studente.
Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione (con aggiornamenti costanti delle informazioni on line) sono disponibili su: Sito istituzionale: 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>	Accessibilità 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. Tempestività 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. Trasparenza 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>	Accessibilità - N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; - N° canali di interazione: 6. Tempestività 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% Trasparenza 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 Trasferimento in ingresso da altro Ateneo 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.	
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 comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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: procedura on line https://unica.esse3.cineca.it/Home.do
Tempo di erogazione del servizio	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.

<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 Manifesto generale degli studi Area personale studente on line https://unica.esse3.cineca.it/Home.do
<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>	Accessibilità 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. Tempestività 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 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>	Accessibilità - N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; - N° canali di interazione: 7. Tempestività 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% Trasparenza 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 Iscrizione ai corsi singoli cittadini italiani e stranieri 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.	
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 comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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 nell'area personale dello studente https://unica.esse3.cineca.it/Home.do
Tempo di erogazione del servizio	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.

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 • Siti delle Facoltà dell'Ateneo • Manifesto generale degli studi
Eventuali costi per l'utente	Come previsti dal Regolamento tasse (vedi link al sito istituzionale di seguito riportato): https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità 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. Tempestività 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 Trasparenza 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	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; ▪ N° canali di interazione: 6. Tempestività 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 Trasparenza ▪ 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 diploma supplement 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.	
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 comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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	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: 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>	Accessibilità 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. Tempestività 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 Trasparenza 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>	Accessibilità - N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; - N° canali di interazione: 6. Tempestività 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% Trasparenza 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 comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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	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.

	N.B.: nel caso di riconoscimento parziale del titolo si rinvia a quanto stabilito nella scheda relativa al riconoscimento crediti
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) Area personale studente on line https://unica.esse3.cineca.it/Home.do Sito del CIMEA http://www.cimea.it/
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	Accessibilità 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. Tempestività - 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 Trasparenza 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	Accessibilità - N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; - N° canali di interazione: 6. Tempestività 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 Trasparenza 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 Equiparazioni tra titoli accademici italiani 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.	
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 comunicazione servizi agli studenti e 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, - sportello virtuale, - 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	Attività istruttoria e trasmissione titoli al Consiglio di Corso/Giunta competenti nei 10 giorni lavorativi successivi alla presentazione della documentazione Rilascio certificazione entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento delle deliberazioni degli organi competenti
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

	Sito MUR (equiparazioni tra titoli accademici italiani - riferimenti normativi con allegate tabelle): https://www.miur.gov.it/equipollenze-ed-equiparazioni-tra-titoli-accademici-italiani1
Eventuali costi per l'utente	Come previsti dalla normativa vigente in materia di imposta di bollo.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità 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. Tempestività 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 Trasparenza 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	Accessibilità - N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 12; - N° canali di interazione: 6. Tempestività 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% Trasparenza 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>	
-------------------------------------	--

Servizio erogato 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 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.	
Responsabile del servizio	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 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	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. Orari di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì ore 9:00 – 12:00; venerdì sportello virtuale 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 Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono - e-mail: dottoratiemaster@unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea - pagine sito internet 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
Tempo di erogazione del servizio	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.

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_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/
Eventuali costi per l'utente	Previsti dai bandi per l'ammissione ai corsi di dottorato e ai master
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 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 Trasparenza 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
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 9; ▪ N° canali di interazione: 6. Tempestività 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 Trasparenza ▪ 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 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	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 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: Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato: lunedì - mercoledì - giovedì ore 9:00 - 12:00 Settore dottorati e master: lunedì - mercoledì ore 9:00 - 12:00; venerdì sportello virtuale 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: - sportello - telefono - e-mail: dottoratiemaster@unica.it specializzazioni@unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea - pagine sito internet 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

<i>Tempo di erogazione del servizio</i>	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. Perfezionamento dell'immatricolazione entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento dei verbali redatti dalle Commissioni giudicatrici.
<i>Trasparenza del servizio</i>	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_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
<i>Eventuali costi per l'utente</i>	Previsti dai bandi per l'ammissione ai corsi di dottorato e master. Per le scuole di specializzazione, come previsto dai bandi per l'ammissione e dal Regolamento contribuzione studentesca disponibile al link https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02_ss04.page
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico ▪ N° canali di interazione Tempestività 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 Trasparenza 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

Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 9; ▪ N° canali di interazione: 6. Tempestività 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 Trasparenza ▪ 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/documentazione 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; Sistema di protocollo Titulus)
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Aggiornamento con frequenza biennale.

Servizio erogato	
Rilascio certificati e attestati in lingua italiana e in lingua inglese per i corsi post lauream 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	
Responsabile del servizio	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 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: Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato: lunedì - mercoledì - giovedì ore 9:00 - 12:00 Settore dottorati e master: lunedì - mercoledì ore 9:00 – 12:00; venerdì sportello virtuale 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: - sportello - telefono - e-mail: dottoratiemaster@unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - posta cartacea - pagine sito internet 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. Le comunicazioni con l'utenza possono essere svolte anche in inglese

<i>Tempo di erogazione del servizio</i>	▪ 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 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta per certificati di specializzazione in lingua inglese; In media 15 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta per carriere non informatizzate.
<i>Trasparenza del servizio</i>	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_ss01_ss06.page https://www.unica.it/unica/it/studenti_ss01_ss04.page
<i>Eventuali costi per l'utente</i>	Previsti dalla normativa vigente in materia di imposta di bollo
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico ▪ N° canali di interazione. Tempestività 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 Trasparenza 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	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 9; N° canali di interazione: 6. Tempestività 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% Trasparenza 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

Servizio erogato Conferma titolo accademico per i corsi post lauream In ottemperanza ai principi del CAD, l'Ateneo rende disponibile alle Pubbliche Amministrazioni e ai gestori di pubblici servizi, per lo svolgimento dei loro compiti istituzionali, l'accesso diretto e gratuito per via telematica ai dati di carriera dei propri studenti e laureati tramite la banca dati "ESSE3 PA". L'accesso al servizio consente di verificare le dichiarazioni sostitutive presentate da studenti e laureati dell'Università degli Studi di Cagliari e visualizzarne i dati di carriera in modalità online e deve avvenire esclusivamente nel rispetto del Regolamento UE. 679/2016 e del Codice per la protezione dati, D. Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii, con particolare riguardo ai commi 1-3 dell'art. 2-ter. Per quanto riguarda i corsi di specializzazione e gli esami di Stato antecedenti l'anno 2000, 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	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 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: Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato: lunedì - mercoledì - giovedì ore 9:00 - 12:00 Settore dottorati e master: lunedì - mercoledì ore 9:00 – 12:00; venerdì sportello virtuale 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: - sportello - telefono - e-mail: dottoratiemaster@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	Attività istruttoria di verifica delle dichiarazioni sostitutive sulla base della normativa vigente in materia. 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)

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/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	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 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 Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail o pec espresso in giorni
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 9; ▪ N° canali di interazione: 6. Tempestività 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% Trasparenza 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	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 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: Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato: lunedì - mercoledì - giovedì ore 9:00 - 12:00 Settore dottorati e master: lunedì - mercoledì ore 9:00 – 12:00; venerdì sportello virtuale 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: - sportello - telefono - e-mail: dottoratiemaster@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	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:
	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 Regolamento dei corsi di dottorato Regolamento dei master Area personale studente online https://webstudenti.unica.it/esse3/Start.do

<i>Eventuali costi per l'utente</i>	Per i corsi di dottorato e le scuole di specializzazione il pagamento dell'imposta di bollo
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico ▪ N° canali di interazione. Tempestività 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 Trasparenza 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	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 9 ▪ N° canali di interazione: 6 Tempestività 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% Trasparenza 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%
<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).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale.

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	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 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: Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato: lunedì - mercoledì - giovedì ore 9:00 - 12:00 Settore dottorati e master: lunedì - mercoledì ore 9:00 – 12:00; venerdì sportello virtuale 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: - sportello; - telefono; - e-mail: dottoratiemaster@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	Rilascio dopo il conseguimento del titolo • 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	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
Eventuali costi per l'utente	Imposta di bollo

<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico; ▪ N° canali di interazione. Tempestività
	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. Trasparenza 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>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 9; ▪ N° canali di interazione: 6. Tempestività 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% Trasparenza 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: Settore Scuole di Specializzazione ed Esami di Stato: lunedì - mercoledì - giovedì ore 9:00 - 12:00 Settore dottorati e master: lunedì - mercoledì ore 9:00 – 12:00; venerdì sportello virtuale 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: - sportello; - telefono; - e-mail: dottoratiemaster@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

<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico ▪ N° canali di interazione. Tempestività
	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. Trasparenza 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	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 9; ▪ N° canali di interazione: 6. Tempestività 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% Trasparenza 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%
<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 ad altro Ateneo per gli iscritti alle Scuole di specializzazione 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.	
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 - giovedì 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: - sportello; - telefono; - e-mail; - 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	Invio foglio di congedo all'Ateneo di destinazione entro 30 giorni lavorativi dal pagamento della tassa di trasferimento e comunicazione allo studente
Trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione sono disponibili su richiesta allo sportello, per mail o posta cartacea
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 ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico ▪ N° canali di interazione. Tempestività 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. Trasparenza 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>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 9; ▪ N° canali di interazione: 6. Tempestività 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% Trasparenza 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 - giovedì 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: - sportello; - telefono; - e-mail: - 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 ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico ▪ N° canali di interazione. Tempestività 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 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>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali medio di apertura al pubblico: 9; ▪ N° canali di interazione: 6. Tempestività 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% Trasparenza 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 Servizio di affiancamento per le prove d'accesso da parte di studenti con disabilità e D.S.A. (Disturbi Specifici di Apprendimento) 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 alle studentesse e agli studenti richiedenti.	
Responsabile del servizio	Fabrizio Mattana – Coordinatore servizi agli studenti. Direzione comunicazione servizi agli studenti e servizi generali
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sedi: <u>Sede centrale:</u> Via S. Giorgio n. 12 <u>Sedi decentrate:</u> Studi Umanistici : via Is Mirrionis, 1 -Loc. Sa Duchessa stanza n. 7 bis – Corpo centrale Ingegneria e Architettura via Marengo, 3 – Pad. Presidenza, Aula O, primo piano 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. Orari di apertura al pubblico: Le diverse sedi hanno orari differenti consultabili link al sito istituzionale di seguito riportato: Dove Siamo e Apertura al Pubblico - S.I.A. – Servizi per l'Inclusione e l'Apprendimento - Università di Cagliari (unica.it) Interazione multicanale con l'utente: - sportello; - telefono: 070/675-6222/7810/5092/4625/3541, cellulare (solo per le emergenze): 342 9400410 attivo il lunedì e venerdì - ore 14.30-17.30 - sportello virtuale, - e-mail: tutor.sia@unica.it; - pec: protocollo@pec.unica.it; - Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: Dove Siamo e Apertura al Pubblico - S.I.A. – Servizi per l'Inclusione e l'Apprendimento - Università di Cagliari (unica.it) Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: La modulistica è disponibile al seguente link: Modulistica - S.I.A. – Servizi per l'Inclusione e l'Apprendimento - Università di Cagliari (unica.it)
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: home - S.I.A. – Servizi per l’Inclusione e l’Apprendimento - Università di Cagliari (unica.it) 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	Accessibilità - N° di ore settimanali di apertura al pubblico; - N° canali di interazione. Tempestività 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. Trasparenza 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	Accessibilità - N° di ore settimanali di apertura al pubblico: Sedi centrale Via San Giorgio: h. 32; Sedi Studi Umanistici: h.27; Sedi Ingegneria e Architettura: h. 7; Sedi Biologia e Farmacia- Scienze – Medicina e Chirurgia: h.12; Sedi Scienze Economiche, Giuridiche e Politiche: h.10. - N° canali di interazione: 5. Tempestività 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%. Trasparenza 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
periodico degli standard	

Servizio erogato Servizio di trasporto per gli studenti con disabilità 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 40 Km.	
Responsabile del servizio	Fabrizio Mattana – Coordinatore servizi agli studenti. Direzione comunicazione servizi agli studenti e servizi generali
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sedi: <u>Sede centrale:</u> Via S. Giorgio n. 12 <u>Sedi decentrate:</u> Studi Umanistici : via Is Mirrionis, 1 -Loc. Sa Duchessa stanza n. 7 bis – Corpo centrale Ingegneria e Architettura via Marengo, 3 – Pad. Presidenza, Aula O primo piano 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. 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_ss01_ss02_sss06_02.page Interazione multicanale con l’utente: - sportello; - telefono: 070/675-6222/7810/5092/4625/3541, cellulare (solo per le emergenze): 342 9400410 attivo il lunedì e venerdì - ore 14 30-17.30 - sportello virtuale, - e-mail: tutor.sia@unica.it; - pec: protocollo@pec.unica.it; Maggiori informazioni relative ai canali di interazione sopramenzionati sono reperibili accedendo al seguente link: Dove Siamo e Apertura al Pubblico - S.I.A. – Servizi per l’Inclusione e l’Apprendimento - Università di Cagliari (unica.it) Modulistica da utilizzare per richiedere il servizio: La modulistica è disponibile al seguente link: Modulistica - S.I.A. – Servizi per l’Inclusione e l’Apprendimento - Università di Cagliari (unica.it)
Tempo di erogazione del servizio	5 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: home - S.I.A. – Servizi per l’Inclusione e l’Apprendimento - Università di Cagliari (unica.it) 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.
<i>Eventuali costi per l'utente</i>	Nessun costo per l'utente
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico; ▪ N° canali di interazione. Tempestività 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. Trasparenza 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>	Accessibilità ▪ N° di ore settimanali di apertura al pubblico: Sedi centrale Via San Giorgio: h.32; Sedi Studi Umanistici: h.27; Sedi Ingegneria e Architettura: h.7; Sedi Biologia e Farmacia- Scienze – Medicina e Chirurgia: h.12; Sedi Scienze Economiche, Giuridiche e Politiche: h.10. ▪ N° canali di interazione: 5. Tempestività 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%. Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail: 5 giorni; ▪ Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 5 giorni ▪ % di modulistica presente on line: 98%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione su questionari somministrati, con cadenza annuale, agli utenti che si recano negli uffici del S.I.A. o spedito via mail e poi elaborato dal personale specializzato del S.I.A.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento con frequenza biennale

Servizio erogato Pagamento borse dottorato di ricerca Il servizio gestisce il pagamento degli emolumenti ai dottorandi titolari di borsa per la frequenza dei corsi di dottorato di ricerca e garantisce il rilascio delle certificazioni attinenti al pagamento (certificazione fiscale (CU), certificazione a richiesta dei compensi percepiti), fornendo contestualmente adeguata attività informativa.	
Responsabile del servizio	Luisanna Cintura Direzione Amministrazione e Finanza
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: Via Università, 40 - III piano (accessibile dal piano terra tramite ascensore). Tempi di apertura al pubblico: mattina: dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 13.00 Interazione multicanale con l'utente: - Sportello - Telefono: 070/675 2414, 2460, 2469, - E-mail: contab.speciali@amm.unica.it lcintura@amm.unica.it alabieni@amm.unica.it lumanca@amm.unica.it - Posta cartacea - Microsoft Teams 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 I cedolini dei pagamenti mensili e le certificazioni fiscali sono disponibili sul sito di Unica – applicativo U-WEB
Tempo di erogazione del servizio	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). L'erogazione della prima mensilità avviene entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione completa utile ai fini del pagamento. Le certificazioni fiscali vengono emesse nel rispetto delle normative, mentre le certificazioni a richiesta vengono evase entro 2/3 giorni.
Trasparenza del servizio	La trasparenza del servizio è garantita attraverso pubblicazione e reperibilità delle informazioni sul sito www.unica.it ai seguenti link Direzione per la Didattica e l'Orientamento: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss05.page Direzione Amministrazione e Finanza: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss03.page
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico Numero canali di interazione Tempestività:

	Tempo medio di pagamento Trasparenza • 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>	Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico: 12 Numero canali di interazione: 5 Tempestività: Tempo medio di pagamento: il pagamento della borsa nella procedura stipendi è garantito il giorno 27 di ogni mese Trasparenza 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 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 MAECI). 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	Sede: Via Università, 40 - III piano (accessibile dal piano terra tramite ascensore). Tempi di apertura al pubblico: mattina: dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 13.00 Interazione multicanale con l'utente: - Sportello - Telefono: 070/675 2414, 2460, 2469, - E-mail: contab.speciali@amm.unica.it cintura@amm.unica.it alabieni@amm.unica.it lumanca@amm.unica.it - Posta cartacea - Microsoft Teams 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
Tempo di erogazione del servizio	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. 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. Le certificazioni fiscali vengono emesse nel rispetto delle normative, mentre le certificazioni a richiesta vengono evase entro 2/3 giorni.
Trasparenza del servizio	La trasparenza del servizio è garantita attraverso pubblicazione e reperibilità delle informazioni sul sito www.unica.it al seguente link della Direzione per la Didattica e l'Orientamento : https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s04_ss11.page
Eventuali costi per l'utente	Nessuno

<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico Numero canali di interazione Tempestività: Tempo medio di pagamento Trasparenza • 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>	Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico: 12 minuti Numero canali di interazione: 5 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. Trasparenza • 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%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione a cadenza annuale
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: biennale

Servizio erogato Pagamento borse di ricerca, tirocini ed altre borse Il servizio gestisce il pagamento delle borse di studio (per partecipazione master, tirocini, borse di ricerca, collaborazioni studentesche, etc.) e garantisce il rilascio delle certificazioni attinenti al pagamento (certificazione fiscale (CU), fornendo contestualmente adeguata attività informativa.	
Responsabile del servizio	Luisanna Cintura Direzione Amministrazione e Finanza
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: Via Università, 40 - III piano (accessibile dal piano terra tramite ascensore). Tempi di apertura al pubblico: mattina: dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 13.00 Interazione multicanale con l'utente: - Sportello - Telefono: 070/675 2414, 2460, 2469, E-mail: contab.speciali@amm.unica.it lcintura@amm.unica.it alabieni@amm.unica.it lumanca@amm.unica.it - Posta cartacea - Microsoft Teams 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 I cedolini dei pagamenti mensili e le certificazioni fiscali sono disponibili sul sito di Unica – applicativo U-WEB
Tempo di erogazione del servizio	Il pagamento a regime delle borse sopra indicate avviene il giorno 27 di ogni mese (con riferimento al mese di competenza precedente). 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. Le certificazioni fiscali vengono emesse nel rispetto delle normative, mentre le certificazioni a richiesta vengono evase entro 2/3 giorni.
Trasparenza del servizio	La trasparenza del servizio è garantita attraverso pubblicazione e reperibilità delle informazioni sul sito https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss03.page
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico Numero canali di interazione Tempestività: Tempo medio di pagamento Trasparenza • 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>	Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico: 12 minuti Numero canali di interazione: 5 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. Trasparenza • 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%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione a cadenza annuale
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: biennale

Servizio erogato Predisposizione e sottoscrizione dei contratti dei medici specializzandi Il servizio cura la predisposizione dei contratti di formazione specialistica dei medici e provvede alla relativa sottoscrizione.	
Responsabile del servizio	Bertucelli Annarella Direzione 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 sportello orari mattina: 10:00-12:00 dal lunedì giovedì orari pomeriggio: su appuntamento 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

	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% 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.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Ogni biennio l'amministrazione aggiorna il tempo standard

Servizio erogato Pagamento contratti dei medici specializzandi Il servizio gestisce il pagamento degli emolumenti ai medici titolari di contratto di formazione specialistica a finanziamento ministeriale o regionale e garantisce il rilascio delle certificazioni attinenti al pagamento (certificazione fiscale (CU); certificazione a richiesta dei compensi percepiti), fornendo contestualmente adeguata attività informativa.	
Responsabile del servizio	Luisanna Cintura Direzione Amministrazione e Finanza
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: Via Università, 40 - III piano (accessibile dal piano terra tramite ascensore). Tempi di apertura al pubblico: mattina: dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 13.00 Interazione multicanale con l'utente: - Sportello - Telefono: 070/675 - 2414, 2460, 2469, - E-mail: contab.speciali@amm.unica.it lcintura@amm.unica.it alabieni@amm.unica.it lumanca@amm.unica.it - Posta cartacea - Microsoft Teams 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 I cedolini dei pagamenti mensili e le certificazioni fiscali sono disponibili sul sito di Unica – applicativo U-WEB
Tempo di erogazione del servizio	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). L'erogazione della prima mensilità avviene entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione completa utile ai fini del pagamento. Le certificazioni fiscali vengono emesse nel rispetto delle normative, mentre le certificazioni a richiesta vengono evase entro 2/3 giorni.
Trasparenza del servizio	La trasparenza del servizio è garantita attraverso pubblicazione e reperibilità delle informazioni sul sito www.unica.it ai seguenti link: Direzione per la Didattica e l'Orientamento: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s01_ss04.page Direzione Amministrazione e Finanza: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s01_ss02_sss03_03.page
Eventuali costi per l'utente	Nessuno

<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico Numero canali di interazione Tempestività: Tempo medio di pagamento Trasparenza • 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>	Accessibilità: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico: 12 minuti Numero canali di interazione: 5 Tempestività: Tempo medio di pagamento: il pagamento della borsa nella procedura stipendi è garantito il giorno 27 di ogni mese Trasparenza • 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%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica periodica a campione.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: biennale

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	Roberto Alba Direzione comunicazione, servizi agli studenti e 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

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

Servizio erogato Erogazione Contributi a favore delle Associazioni Studentesche Il servizio provvede all'erogazione dei contributi a favore delle Associazioni studentesche 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 giovedì dalle 10.00 alle 13.00 Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/2082 - 2071 - 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: • 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	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 12
	N° canali di interazione: 6 Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione: 15 giorni Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via e-mail (giorni): 2
<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 e mercoledì dalle 10.00 alle 13.00 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: 6 n. di canali di interazione: 5 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 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.	
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: 10.00 – 12.30 - martedì e giovedì pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - 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 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
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo di attivazione del tirocinio: 10 giorni lavorativi dalla consegna del Progetto formativo e della Convenzione sottoscritti dall'ente ospitante, dal tutor universitario e dal neolaureato. 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.
Trasparenza del servizio	Le informazioni relative all'erogazione del servizio sono pubblicate on line – https://www.unica.it/unica/it/laureati_s03.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 il rilascio dell'attestazione (giorni) Trasparenza Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web (giorni)

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

Servizio erogato Classificazione degli studenti, studentesse, specializzandi e specializzande per attività a rischio radiazioni ionizzanti durante i tirocini formativi Il servizio valuta le attività di tirocinio, segnalate dal responsabile, che comportano l'uso di radiazioni ionizzanti e classifica gli studenti, studentesse, specializzandi e specializzande in base al rischio riscontrato. La classificazione sarà perfezionata e confermata solo dopo la visita dal medico autorizzato e il rilascio della relativa idoneità. L'avvio del processo di classificazione comporta in automatico l'invio a visita medica e l'iscrizione al corso di formazione in radioprotezione della durata di otto ore.	
Responsabile del servizio	Alessandra Bernardini Direzione ambiente, sicurezza e audit
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: Servizio di Fisica Sanitaria e Radioprotezione c/o Dipartimento di Fisica - cittadella universitaria - Monserrato – secondo piano (privo di barriere architettoniche). Tempi di apertura al pubblico: orari mattina: 10.00 – 12.30 - previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - telefono: 070/675-4870 - pec: protocollo@pec.unica.it - e-mail: radioprotezione@unica.it - Teams: alessandra.bernardin@unica.it ; walter.flore@unica.it - Modulistica disponibile on-line sul sito del Servizio di fisica sanitaria e radioprotezione: https://www.unica.it/unica/it/radioprot_classificazione.page
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo di classificazione con idoneità medica: • 30 giorni lavorativi dalla consegna della documentazione compilata e firmata dal responsabile di tirocinio. Tempo massimo di rilascio dell'attestazione: • 5 giorni lavorativi dal ricevimento della idoneità medica.
Trasparenza del servizio	Le informazioni relative all'erogazione del servizio sono pubblicate on line https://www.unica.it/unica/it/radioprot.page
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità n. di ore settimanali di apertura al pubblico: 12 h 30 min n. di canali di interazione: 4 Tempestività Tempo medio per il rilascio dell'attestazione (giorni): 20 Trasparenza Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web (giorni): 5

Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità n. di ore settimanali di apertura al pubblico: 12:30 n. di canali di interazione: 4 Tempestività Tempo medio per il rilascio dell'attestazione: 20 giorni lavorativi Trasparenza Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web: 5 giorni lavorativi
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione su due mesi/anno
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale

Servizio erogato Accertamento diritto rimborso tasse degli studenti Il servizio gestisce le procedure di rimborso tasse e provvede ad accertarne il diritto in capo ai beneficiari con disposizione dirigenziale	
Responsabile del servizio	Roberto Alba Direzione comunicazione, servizi agli studenti e 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: 0706752099 - email: helpservizionline@unica.it aspano@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it posta cartacea Modalità di accesso al servizio: La richiesta può pervenire agli uffici in forma libera. Le informazioni sono reperibili al seguente link: https://www.unica.it/unica/it/studenti_s02.page
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo di risposta: entro 180 giorni dalla rilevazione nel sistema dell'importo a credito e la presenza delle coordinate bancarie o postali nel sistema informativo. 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	Diffusione e reperibilità delle informazioni su: • 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	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico N° canali di interazione Tempestività Tempo medio per l'accertamento (giorni lavorativi) Trasparenza

	Tempo medio di risposta a richieste via mail (giorni lavorativi)
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 20 ore N° canali di interazione: 5 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. 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.

Servizio erogato Erogazione rimborsi tasse studenti Il servizio eroga i rimborsi tasse agli studenti	
Responsabile del servizio	Silvio Radaelli Direzione Amministrazione e Finanza
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: Palazzo Belgrano, Via Università 40 – 3° piano Direzione Amministrazione e Finanza - Accesso garantito ai disabili con ascensore Tempi di apertura al pubblico: mattina: dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 13.00 Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675-6902 - 2413 - 2467 - e-mail: silvio.radaelli@unica.it mc.collu@amm.unica.it gpisa@amm.unica.it, rgiorgi@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it - posta cartacea 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.
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	Accessibilità • N° di ore settimanali di apertura al pubblico • N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione Trasparenza • Tempo medio di pagamento
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità • N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 12 • N° canali di interazione: 6 Tempestività

	Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione: 5 giorni Trasparenza • 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	Roberto Alba Direzione comunicazione, servizi agli studenti e 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: • 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)

	Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste via mail (giorni lavorativi)
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 20 N° canali di interazione: 5 Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta e la risposta: 25 giorni – 150 giorni per gli esoneri straordinari. 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.

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	Roberto Alba Direzione comunicazione, servizi agli studenti e 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: • 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	Sedi e tempi di apertura delle aule https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s03_ss04.page <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. <u>Biblioteca del distretto delle scienze sociali, economiche e giuridiche</u> – Sezione scienze economiche (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. <u>Cittadella universitaria di Monserrato</u> - Blocco G - Asse didattico n. 1 - Piano secondo - Sopra l'Aula magna Boscolo. Tempi di apertura al pubblico delle aule: dal lunedì al venerdì 9-13; 14-19.45. 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. <u>Servizio di assistenza tecnica</u> Sede: via marengo 2 Su appuntamento da lunedì a venerdì, Interazione multicanale con l'utente: - 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 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>	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico Tempestività Tempo medio di accesso (ore) Tempo medio di intervento per la richiesta (giorni lavorativi) Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste via mail (giorni lavorativi)
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	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 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. 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.

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: • 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	• Tempi di apertura degli uffici al pubblico e ricevimento in presenza – modalità Sportello presso la sede di via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche): • - lunedì e mercoledì dalle ore 10:00 alle 13:00 • - dal lunedì al giovedì nella fascia oraria pomeridiana previo appuntamento • • Tempi di apertura al pubblico e ricevimento in modalità multicanale: • dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 13:00 mediante • telefono 070/675-2347 -2318 • e-mail: concorsidoc@amm.unica.it • pec: protocollo@pec.unica.it; concorsi@pec.unica.it • contatto Microsoft Teams: enricoc.gioffre@unica.it; roberta.tocco@unica.it; rossana.lebiu@unica.it; margherita.piras@unica.it
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	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. 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. 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
Eventuali costi per l'utente	Nessuno

<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione 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 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)
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale:15 N° canali di interazione: 4 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% 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
<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 Selezioni di ricercatori a tempo determinato Il servizio organizza e gestisce le procedure di selezione dei ricercatori a tempo determinato	
Responsabile del servizio	Enrico Gioffrè Direzione personale, organizzazione, performance
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	• Tempi di apertura degli uffici al pubblico e ricevimento in presenza – modalità Sportello presso la sede di via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche): • - lunedì e mercoledì dalle ore 10:00 alle 13:00 • - dal lunedì al giovedì nella fascia oraria pomeridiana previo appuntamento • • Tempi di apertura al pubblico e ricevimento in modalità multicanale: • dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 13:00 mediante • telefono 070/675-2347 -2318 -2398 • e-mail: concorsidoc@amm.unica.it • pec: protocollo@pec.unica.it; concorsi@pec.unica.it • contatto Microsoft Teams: enricoc.gioffre@unica.it; roberta.tocco@unica.it; rossana.lebiu@unica.it; margherita.piras@unica.it
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 tre 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

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 conclusione dei lavori e il D.R. di approvazione atti (giorni) % di selezioni concluse nei termini sul numero totale di selezioni bandite Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni) Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web su bandi, commissioni, approvazione atti (giorni)
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 15 N° canali di interazione: 4 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% 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
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 Selezioni personale tecnico – amministrativo (art. 35 D.Lgs. 165/2001) Il servizio organizza e gestisce le procedure selettive per il reclutamento di personale tecnico – amministrativo a tempo determinato e indeterminato.	
Responsabile del servizio	Silvia Biancareddu Direzione personale, organizzazione, performance
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	• Tempi di apertura degli uffici al pubblico e ricevimento in presenza – modalità Sportello presso la sede di via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche): • - lunedì e mercoledì dalle ore 10:00 alle 13:00 • - dal lunedì al giovedì nella fascia oraria pomeridiana previo appuntamento • • Tempi di apertura al pubblico e ricevimento in modalità multicanale: • dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 13:00 mediante • telefono 070/675-2375-2378-2055-2320 • e-mail concorsi@amm.unica.it; peo@unica.it; supporto.concorsi@amm.unica.it • pec: protocollo@pec.unica.it; concorsi@pec.unica.it • contatto Microsoft Teams: silvia.biancareddu@unica.it; giannam.asoni@unica.it; paola.porcu@unica.it; antonietta.mura@unica.it
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: Approvazione atti e graduatoria entro sei mesi dalla data di prima convocazione.
Trasparenza del servizio	Pubblicazione del bando sul sito d'Ateneo e sul portale INPA. Pubblicazione degli avvisi e dei provvedimenti relativi alla procedura sul sito d'Ateneo
Eventuali costi per l'utente	Contributo di partecipazione alle spese concorsuali secondo le modalità indicate nei bandi.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra la data di prima convocazione e il provvedimento di approvazione atti (mesi) % di selezioni concluse nei termini sul numero totale di selezioni bandite Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni) Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web su bandi approvazione atti (giorni) % di modulistica presente online

Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 15 N° canali di interazione: 4 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% 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%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sito d'Ateneo.
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.

Servizio erogato Selezioni assegni di ricerca (art. 22 della L. 240/2010 – tipo a – assegni istituzionali e tipo b - altri fondi) Il servizio organizza e gestisce le procedure di selezione per il conferimento di assegni di ricerca	
Responsabile del servizio	Silvia Biancareddu Direzione personale, organizzazione, performance
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	• Tempi di apertura degli uffici al pubblico e ricevimento in presenza – modalità Sportello presso la sede di via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche): • - lunedì e mercoledì dalle ore 10:00 alle 13:00 • - dal lunedì al giovedì nella fascia oraria pomeridiana previo appuntamento • • Tempi di apertura al pubblico e ricevimento in modalità multicanale: • dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 13:00 mediante • telefono 070/675-2375-2378-2055-2320 • e-mail selezioniar@unica.it; concorsi@amm.unica.it; • pec: protocollo@pec.unica.it; concorsi@pec.unica.it • contatto Microsoft Teams: silvia.biancareddu@unica.it; • antonietta.mura@unica.it; giannam.asoni@unica.it; paola.porcu@unica.it
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: Approvazione atti e graduatoria entro 60 gg. medi dalla data di acquisizione al protocollo della domanda di partecipazione.
Trasparenza del servizio	Pubblicazione del bando sul sito d'Ateneo, sul sito MIUR e sul sito dell'Unione Europea (<i>Euraxess</i>). Pubblicazione del D.R. di approvazione degli atti, della graduatoria e della nomina del vincitore sul sito d'Ateneo.
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 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 Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni) Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web su bandi approvazione atti (giorni)

	% di modulistica presente online
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 15 N° canali di interazione: 4 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% 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%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus) e il sito d'Ateneo.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.

Servizio Erogato Stipula dei contratti per assegno di ricerca Il servizio organizza la stipula dei contratti per Assegno di Ricerca ai sensi della L. 240/2010, sia nella fase di conferimento che di rinnovo.	
Responsabile del Servizio	Claudio Cerina Direzione personale, organizzazione, performance
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – piano primo (con ascensore per accesso disabili) Tempi di apertura sportello: orari mattina: 10:00 - 13:00 lunedì - mercoledì orario pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675 2356-2372 (martedì e giovedì 11:00 13:00) - mail: bmassa@amm.unica.it - posta cartacea - contatto Microsoft Teams: beatrice.massa Modalità di accesso al servizio telematico con modulistica disponibile sul sito d'Ateneo al seguente link: https://www.unica.it/unica/it/assegno_di_ricerca.page
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la stipula del contratto: - 15 gg dalla ricezione della convocazione. La convocazione del soggetto interessato avviene per disposizioni regolamentari entro: - 30 gg dalla data di approvazione degli atti; - 30 gg dalla data di ricevimento della DD di rinnovo.
Trasparenza del servizio	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 Diretta disponibilità delle informazioni necessarie mediante trasmissione informatica (mail/PEC di convocazione).
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità: N° ore di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione Tempestività: Tempo medio intercorrente tra l'approvazione della graduatoria e la stipula del contratto; % di contratti stipulati nei termini. Trasparenza: Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail

	% di modulistica presente on-line
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità: N° ore di <i>front-office</i> multicanale: 9 N° canali di interazione: 5 Tempestività: Tempo medio intercorrente tra l'approvazione della graduatoria e la stipula del contratto: 30 giorni. % di contratti stipulati nei termini: 97%. Trasparenza: Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 1 giorno/3 giorni % di modulistica presente on-line: 100%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus)
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard (Annuale)

Servizio erogato Servizi al personale tecnico-amministrativo: aspettativa e congedi con o senza retribuzione Il servizio organizza e gestisce le procedure di concessione dell'aspettativa e dei congedi con o senza retribuzione. In particolare: • <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	Federica Bandinu Direzione personale, organizzazione, performance
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – primo piano. Ascensore per accesso disabili Tempi di apertura sportello: orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì – 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: pec: protocollo@pec.unica.it; - contatto Microsoft Teams: federica.bandinu - posta cartacea 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
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: 30 giorni dalla presentazione dell'istanza da parte del dipendente
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità online delle informazioni riferite all'erogazione del servizio sul sito d'Ateneo ai seguenti link: • 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>	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: in giorni % 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	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 9 N° canali di interazione: 6 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% Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 2 giorni Percentuale di modulistica presente online: 98%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus).
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.

Servizio erogato Servizi al personale tecnico-amministrativo: nulla osta per attività extra istituzionali e tempo parziale 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.	
Responsabile del servizio	Federica Bandinu Direzione personale, organizzazione, performance
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40 – Palazzina del Balice – primo piano. Ascensore per accesso disabili Tempi di apertura sportello orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì 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: federica.bandinu@unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - contatto Microsoft Teams: federica.bandinu - 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 presentazione dell'istanza da parte del dipendente
Trasparenza del servizio	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
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
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	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 9 N° canali di interazione: 6 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% Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 2 giorni % di modulistica presente online: 100%
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	
Servizi al personale tecnico-amministrativo: aggiornamento curriculum formativo del dipendente e attestazione attività formative Il servizio svolge l'attività di riconoscimento e certificazione dei corsi di formazione interna (organizzati dal settore formazione) e dei corsi di formazione esterna frequentati dal personale tecnico-amministrativo attraverso l'aggiornamento costante del Curriculum Formativo del dipendente (previa completezza di tutta la documentazione necessaria: report presenze, certificati di frequenza di enti esterni, autorizzazioni, autocertificazioni, report di ricognizione,...).	
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 sportello: orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì 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 – Ciascun dipendente accede con le credenziali personali al servizio UGOV-formazione per la consultazione del proprio Curriculum Formativo https://servizionline.unica.it/idp/profile/SAML2/Redirect/SSO?execution=e1s2
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: Per i corsi tradizionali 30 giorni dalla conclusione del corso o acquisizione della documentazione - Per i corsi in piattaforma asincrona: 120 giorni dalla conclusione del corso o acquisizione della documentazione
Trasparenza del servizio	Tutti i corsi interni ed esterni frequentati sono caricati sul sistema U-GOV formazione non appena tutta la documentazione è completa. Ciascun dipendente può scaricare l'attestato del corso e/o il curriculum formativo contenente le attività formative riconosciute dal settore formazione
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	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 6 N° canali di interazione: 6 Tempestività
	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: per i corsi tradizionali 15 gg Per i corsi in piattaforma asincrona 120 gg % di attestazioni rilasciate nei termini sul numero totale di richieste: 100% Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail: 2 giorni lavorativi
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema U-Gov
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.

Servizio erogato	
Servizi al personale tecnico-amministrativo: rilascio certificati di servizio Il servizio gestisce le procedure di rilascio dei certificati di servizio al personale tecnico amministrativo.	
Responsabile del servizio	Claudio Cerina Direzione 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 sportello: orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì orario pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675-2356 - 2390 -2372 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2365 - e-mail: - pec: protocollo@pec.unica.it; - contatto Microsoft Teams: maria francesca cadeddu ; claudio cerina - 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

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

Servizio erogato Servizi al personale tecnico-amministrativo: permessi per il diritto allo studio Il servizio gestisce le procedure di attribuzione dei permessi per il diritto allo studio al personale tecnico amministrativo.	
Responsabile del servizio	Claudio Cerina Direzione 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 sportello: orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì orari pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675-2356-2390 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2365- - e-mail: ccerina@amm.unica.it mcadeddu@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	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra la ricezione della richiesta e la concessione dei permessi in gg % di richieste soddisfatte entro i termini 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 :

Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 9 N° canali di interazione : 6 Tempestività Tempo medio intercorrente tra la ricezione della richiesta e la concessione dei permessi: 20 gg % di richieste soddisfatte entro i termini: 98% 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%
<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	Maria Grazia Spiga 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	– Tempi di apertura degli uffici al pubblico e ricevimento in presenza – modalità Sportello presso la sede di via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche): – lunedì e mercoledì dalle ore 10:00 alle 13:00 – dal lunedì al giovedì nella fascia oraria pomeridiana previo appuntamento – Tempi di apertura al pubblico e ricevimento in modalità multicanale: - dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 13:00 mediante – telefono 070/675 2390-2367-2325 – e-mail: mariagrazia.spiga@amm.unica.it mariagrazia.angius@amm.unica.it mbroi@amm.unica.it – pec: protocollo@pec.unica.it – contatti Microsoft Teams: mariag.spiga@unica.it; mariag.angius@unica.it; vilma.lusso@unica.it; marial.broi@unica.it; angela.zedde@unica.it; mariag.espa@unica.it
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: 15 ore N° canali di interazione 4 Tempestività
	Tempo medio di risposta: 5 giorni Trasparenza: Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 2 giorni % di modulistica presente online: 98%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite piattaforma INPS.
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.

Servizio erogato Servizi al personale: rilascio Tessere di riconoscimento 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.	
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 sportello: orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì orari pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - sportello - telefono: 070/675-2356 -2378 -2390 (martedì e giovedì 11:00 – 13:00) - fax: 070/675-2365 - e-mail: mcadeddu@amm.unica.it ccerina@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it; - contatto Microsoft Teams: mariaf.cadeddu - posta cartacea Modalità di accesso al servizio telematica con modulistica disponibile online sul sito d'Ateneo: https://www.unica.it/unica/it/modulistica_servizio_tess.page
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: 30 giorni dalla richiesta del dipendente
Trasparenza del servizio	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
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 la ricezione della richiesta ed il rilascio del documento in gg % di tessere rilasciate 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: 15 N° canali di interazione: Tempestività Tempo medio intercorrente tra la ricezione della richiesta ed il rilascio del documento: 20 gg % di tessere rilasciati entro i termini 98% 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%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite confronto tra la data della richiesta e data della corrispettiva tessera di riconoscimento.
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.

Servizio erogato Servizi al personale: collocamento in maternità posticipato Il servizio gestisce la procedura per ottenere dal medico del lavoro il rilascio del nulla osta per la permanenza in servizio fino al mese precedente la data presunta del parto.	
Responsabile del servizio	Claudio Cerina – Settore personale tecnico-amministrativo Maria Grazia Angius – Settore ricercatori Maria Luigia Broi – Settore personale docente Direzione personale, organizzazione, performance
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	– Tempi di apertura degli uffici al pubblico e ricevimento in presenza – modalità Sportello presso la sede di via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche): – lunedì e mercoledì dalle ore 10:00 alle 13:00 – dal lunedì al giovedì nella fascia oraria pomeridiana previo appuntamento – – Tempi di apertura al pubblico e ricevimento in modalità multicanale: – dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 13:00 mediante – telefono 070/675 2325-23672352-2390 – e-mail: ccerina@amm.unica.it; mariagrazia.angius@amm.unica.it; mbroi@amm.unica.it; mcadeddu@amm.unica.it – pec: protocollo@pec.unica.it – - contatti Microsoft Teams: claudio.cerina@unica.it; mariag.angius@unica.it; vilma.lusso@unica.it; marial.broi@unica.it; angela.zedde@unica.it; mariag.espa@unica.it; maria francesca cadeddu
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la trasmissione della documentazione al medico competente: - 20 giorni dall' acquisizione della richiesta
Trasparenza del servizio	Pubblicazione informazioni e modulistica disponibile alla pagina: https://www.unica.it/unica/it/congedi_di_maternit_e_par.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 la richiesta del servizio e la trasmissione della documentazione al medico competente Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni) % di modulistica presente online

Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 9 N° canali di interazione: 6 Tempestività Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e la trasmissione della documentazione al medico competente: 10 giorni Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 3 giorni lavorativi % di modulistica presente online: 98%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	<i>Verifica a campione input/output a cadenza annuale tramite il sistema di protocollo (Titulus).</i> Con cadenza annuale tramite Titulus
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Biennale.

Servizio erogato Gestione carriera personale docente: 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: Aspettativa senza assegni per lo svolgimento di attività presso enti pubblici o privati, nazionali e internazionali (art. 7, l.240/2010) • Aspettativa per motivi di salute • Congedo Straordinario per gravi motivi • Congedo per motivi di studio e ricerca (anno sabbatico)	
Responsabile del servizio	Maria Luigia Broi. Direzione personale, organizzazione, performance
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	– Tempi di apertura degli uffici al pubblico e ricevimento in presenza – modalità Sportello presso la sede di via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche): – lunedì e mercoledì dalle ore 10:00 alle 13:00 – dal lunedì al giovedì nella fascia oraria pomeridiana previo appuntamento – – Tempi di apertura al pubblico e ricevimento in modalità multicanale: – dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 13:00 mediante – - telefono: 070/675 2324 – 2328 – 2327 – 2355 – - e-mail: settore.docenti@amm.unica.it – pec: protocollo@pec.unica.it – contatto Microsoft Teams: marial.broi@unica.it; angela.zedde@unica.it; mariag.espa@unica.it
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione del procedimento: 30 giorni
Trasparenza del servizio	Norme di riferimento 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 sumero totale di pratiche presente nell'anno Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail (giorni) Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web
	% di modulistica presente online

Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 15 N° canali di interazione:4 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% 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%
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: • 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) ylusso@amm.unica.it (Settore Ricercatori) pec: protocollo@pec.unica.it contatto Microsoft Teams: mariag.angiusposta cartacea Modalità di accesso al servizio telematico con modulistica disponibile online 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 sumero totale di pratiche presente nell'anno Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazioni via mail (giorni) Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul web % di modulistica presente online

Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 9 N° canali di interazione:6 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% 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%
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	Tempi di apertura degli uffici al pubblico e ricevimento in presenza – modalità Sportello presso la sede di via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche): - lunedì e mercoledì dalle ore 10:00 alle 13:00 - dal lunedì al giovedì nella fascia oraria pomeridiana previo appuntamento - Tempi di apertura al pubblico e ricevimento in modalità multicanale: dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 13:00 mediante - telefono: 070/6752324 – 2328 – 2327 – 2355-2325-2352 - e-mail: settore.docenti@amm.unica.it (Settore Docenti) mbroi@amm.unica.it (Settore Docenti) mariagrazia.angius@amm.unica.it (Settore Ricercatori) - pec: protocollo@pec.unica.it contatti Microsoft Teams: marial.broi@unica.it; angela.zedde@unica.it; mariag.espa@unica.it mariag.angius@unica.it; vilma.lusso@unica.it
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	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra l'acquisizione della documentazione e l'emanazione della disposizione di variazione regime d'impegno
	% di disposizioni dirigenziali per la variazione del regime d'impegno concluse nei termini sul sumero totale di richieste 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	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 15 N° canali di interazione:4 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% 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%
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: autorizzazioni per lo svolgimento di incarichi extra-istituzionali Il servizio rilascia ai Docenti di I, II fascia e Ricercatori le autorizzazioni rettorali per lo svolgimento di incarichi extra-istituzionali presso altri enti.	
Responsabile del servizio	Darianna Peddis -Settore incarichi extraistituzionali (docenti, ricercatori) Direzione personale, organizzazione, performance
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	• Tempi di apertura degli uffici al pubblico e ricevimento in presenza – modalità Sportello presso la sede di via Università 40 – Palazzina del Balice – piano terra (privo di barriere architettoniche): • - lunedì e mercoledì dalle ore 10:00 alle 13:00 • - dal lunedì al giovedì nella fascia oraria pomeridiana previo appuntamento • Tempi di apertura al pubblico e ricevimento in modalità multicanale: • dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 13:00 mediante • - telefono: 070/675-2327 • -e-mail: dpeddis@amm.unica.it; settore.docenti@amm.unica.it; incarichi.eidoc@unica.it pec: protocollo@pec.unica.it; • - pec: protocollo@unica.it • - contatti Microsoft Teams: darianna.peddis@unica.it
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: Trenta giorni dall'acquisizione delle informazioni o delibera del S.A.
Trasparenza del servizio	Pubblicazione del Regolamento d'Ateneo per l'autorizzazione all'esercizio degli incarichi non istituzionali svolti dai docenti e dai ricercatori (emanato con D.R. n. 848 del 25.07.2017) disponibile alla pagina: https://www.unica.it/unica/it/ateneo_s10_ss10.page Modulistica disponibile alla pagina: https://unica.it/unica/it/settore_incarichi_ei_doc_ric.page
Eventuali costi per l'utente	Nessuno

<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra l'acquisizione della richiesta e il rilascio o il diniego dell'autorizzazione % di richieste evase nei termini sul numero di richieste presentate all'anno Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni) % di modulistica presente online
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 15 N° canali di interazione: 4 Tempestività Tempo medio intercorrente tra l'acquisizione della richiesta e il rilascio o il diniego dell'autorizzazione: 15 giorni % di richieste evase nei termini sul numero totale di richieste presentate: 98% 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%
<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 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 e ricevimento in presenza: orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì orari pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - telefono: 0706752439/2440/2461/2466 - email: mpintore@amm.unica.it smarras@amm.unica.it vdesogus@amm.unica.it nmassa@amm.unica.it mtmura@amm.unica.it gpusceddu@amm.unica.it - contatto Microsoft Teams: marinella.pintore, sergio.marras, vittorino.desogus, mariatv.mura, gianluca.pusceddu - posta cartacea - pec: protocollo@pec.unica.it - 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	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 18 N° canali di interazione: 5 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% 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%
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 e ricevimento in presenza: orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì orari pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: -telefono: 070/675-2436 - 2437 - 2408 - - e-mail: ndemuru@amm.unica.it, lvaldes@amm.unica.it, msecci@amm.unica.it - pec: protocollo@pec.unica.it ; - contatti Microsoft Teams: natalina.demuru, mariag.secci, lucia.valdes, marta.marongiu - posta cartacea
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per la conclusione della procedura: predisposizione dei certificati di stipendio entro 5 giorni lavorativi dall'acquisizione della richiesta
Trasparenza del servizio	Tutte le informazioni sono fornite su richiesta dell'utente.
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo per l'utente.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra la data di prima convocazione e il provvedimento di approvazione atti (mesi) % di selezioni concluse nei termini sul numero totale di selezioni bandite Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni)
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale:18 N° canali di interazione: 6 Tempestività Tempo medio intercorrente tra la data di acquisizione della richiesta del certificato e la predisposizione dello stesso: 5 giorni lavorativi; Trasparenza

	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	Sede: via Università 40 – piano secondo Tempi di apertura al pubblico e ricevimento in presenza: orari mattina: 10:00-13:00 lunedì – mercoledì orari pomeriggio: previo appuntamento Interazione multicanale con l'utente: - telefono: 0706752439/2440/2461/2466 - e-mail: mpintore@amm.unica.it smarras@amm.unica.it ydesogus@amm.unica.it nmassa@amm.unica.it mtmura@amm.unica.it gpusceddu@amm.unica.it - contatto Microsoft Teams: marinella.pintore, sergio.marras, vittorino.desogus, mariatv.mura, gianluca.pusceddu - posta cartacea - pec: protocollo@pec.unica.it
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	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):

	% di modulistica presente online
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 18 N° canali di interazione: 5 Tempestività Tempo medio intercorrente tra il controllo della missione e la liquidazione 20 gg % liquidazioni missioni nei termini sul numero di quelle arrivate 97% Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 1 giorno % di modulistica presente on-line: 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>	La tempistica prevista per l'aggiornamento del valore standard è biennale.

Servizi erogati

Gestione degli adempimenti amministrativi, fiscali e previdenziali dei Contratti di lavoro autonomo con redditi assimilati a lavoro dipendente e assegni di ricerca

Il Servizio garantisce la Gestione degli adempimenti amministrativi, fiscali e previdenziali dei Contratti di lavoro autonomo con redditi assimilati a lavoro dipendente (art. 50, 1° comma, lettera c-bis, DPR 917/86), relativi alle seguenti tipologie:

- Docenti e tutor a contratto, Tutor D.M. , 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
- Lavoro autonomo per attività di Ricerca e supporto alla didattica; Esperti linguisti; Visiting Professor;
- Pagamento dei contratti degli assegni di ricerca (art. 51, comma 6, Legge 27 dicembre 1997, n. 449 e art. 22, Legge 240/2010).

Responsabile del servizio

Daniela Uccheddu [Direzione Personale, organizzazione e performance](#)

Qualità del servizio

Modalità di accesso al servizio

Sede: via Università 40 – Terzo piano terra accessibile tramite ascensore

Tempi di apertura al pubblico e in presenza:
orari mattina: 10:30-13:00 lunedì – mercoledì orari pomeriggio:
previo appuntamento

Interazione multicanale con l'utente:

-
- Email e tel:

Daniela Uccheddu 070/6752445 ducchedd@amm.unica.it

Puddu Maria Bernardetta 070/6752057 bpuddu@amm.unica.it

- Marcella Siddi
070/6752474 msiddi@amm.unica.it

[Salvatore Piroddi 070/6752308 salvatore.piroddi@unica.it](mailto:Salvatore.Piroddi@unica.it)

-contatto Microsoft Teams:

Daniela.uccheddu
Mariab.puddu68
Marcella.Siddi
Salvatore,Piroddi

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

<i>Tempo di erogazione del servizio</i>	Il pagamento di tutte le tipologie di compensi avviene in procedura stipendi il 27 di ogni mese. I Docenti e i tutor a contratto, i Tutor D.M. , 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). I contratti di lavoro autonomo per attività di Ricerca e supporto alla didattica sono pagati a tranches o in un'unica soluzione posticipata, 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.
	I Visiting Professor Scientist vengono pagati in un'unica soluzione o a tranches entro un mese dalla ricezione della richiesta di pagamento. 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. 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.
<i>Trasparenza del servizio</i>	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
<i>Eventuali costi per l'utente</i>	Nessuno
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale N° canali di interazione Tempestività Tempo medio intercorrente tra la ricezione della documentazione occorrente per la liquidazione dei compensi e la liquidazione del compenso stesso (giorni) Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail: (giorni)
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di <i>front-office</i> multicanale: 7 ore e 30 minuti N° canali di interazione: 3 Tempestività Tempo medio intercorrente tra la ricezione della documentazione occorrente per la liquidazione dei compensi e la liquidazione del compenso stesso (max 60 giorni) Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste e informazioni via mail: 5 giorni
<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 Manutenzione e implementazione sostenibili del patrimonio immobiliare dell'Università degli Studi di Cagliari Risponde a richieste generali e di carattere informativo su: - progettazione nuovi edifici, ristrutturazione, adeguamento e restauro degli edifici esistenti e/o di nuova acquisizione, manutenzione del patrimonio edilizio; - criteri ambientali minimi (CAM) in edilizia e promuove misure di green economy Riferimenti normativi: - D. Lgs. 36/2023 - Codice dei contratti pubblici - Decreto 23 giugno 2022 - Ministero della transizione ecologica – CAM - Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di progettazione di interventi edilizi, per l'affidamento dei lavori per interventi edilizi e per l'affidamento congiunto di progettazione e lavori per interventi edilizi - L. 221/2015 - Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali	
Responsabile del servizio	Ing. Antonella Sanna – Direzione Investimenti, Manutenzioni, Sostenibilità - DIMS
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Via email, scrivere a: direzione.dimii@unica.it segreteria.dimii@unica.it
Tempo di erogazione del servizio	Entro 15 giorni dalla richiesta
Trasparenza del Servizio	Chiarezza e comprensibilità delle informazioni
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità Canali disponibili per l'accesso al servizio Tempestività Tempo massimo di erogazione della prestazione: Trasparenza Percentuale di risposte esaustive sul totale delle richieste inoltrate

Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità N. 2 canali per l'accesso al servizio
	Tempestività Riscontri entro 15 giorni lavorativi in rapporto al totale
	Trasparenza Chiarezza e comprensibilità delle informazioni
<i>Modalità per il Monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Accessibilità Numero di canali disponibili sul valore programmato di n. 2
	Tempestività Numero di riscontri entro 15 giorni lavorativi in rapporto al totale delle richieste
	Trasparenza Percentuale di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti al link http://trasparenza.unica.it/servizi-erogati/cds/reclami/ rispetto al totale delle richieste pervenute ai canali email
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Aggiornamento biennale all'interno della Carta di servizi dell'Università degli Studi di Cagliari.

Servizio erogato Richieste di interventi di manutenzione per edifici ed impianti Risponde a segnalazioni di malfunzionamenti e/o guasti agli impianti e agli edifici universitari Riferimenti normativi: – D. Lgs. 36/2023 - Codice dei contratti pubblici	
Responsabile del servizio	– Ing. Antonella Sanna – Direzione Investimenti, Manutenzioni, Sostenibilità - DIMS
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	SysAid accessibile previa abilitazione- https://improvement.unica.it/
Tempo di erogazione del servizio	Variabile in base al livello di priorità: – Emergenza (pericolo imminente a persone e/o cose): sopralluogo entro 30/45 min. a seconda del Presidio di competenza – Urgenza I/II (situazione di necessità non impellente): sopralluogo entro 2 ore/ - entro 8/12 ore previa valutazione della richiesta- – Ordinario: sopralluogo entro le 72 ore
Trasparenza del servizio	Chiarezza, comprensibilità e tracciabilità del servizio
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità Canali disponibili per l'accesso al servizio Tempestività Percentuale di richieste di erogazione del sopralluogo tecnico evase nei tempi stabiliti rispetto al totale delle richieste, in base al livello di priorità Trasparenza Percentuale di adempimenti sul totale dei ticket aperti
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità N. 1 canale per l'accesso al servizio
	Tempestività ≥ 85%
	Trasparenza Percentuale di adempimenti ≥ 85%

Modalità per il Monitoraggio del rispetto degli standard	Accessibilità Numero di canali disponibili sul valore programmato di n. 1
	Tempestività Numero di riscontri entro i tempi stabiliti in rapporto al totale delle richieste
	Trasparenza Percentuale di riscontri critici relativi all'erogazione del servizio, pervenuti al link http://trasparenza.unica.it/servizi-erogati/cds/reclami/ rispetto al totale delle richieste pervenute al SysAid
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Aggiornamento biennale all'interno della Carta di servizi dell'Università degli Studi di Cagliari.

Servizio erogato

Procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture sotto e sopra soglia comunitaria

La Direzione Acquisti, Appalti e Patrimonio (DAAP) cura l'espletamento delle procedure ad evidenza pubblica di affidamento necessarie per l'acquisizione di beni e servizi e per la realizzazione di lavori pubblici, nonché l'individuazione dei concessionari, sopra e sotto soglia comunitaria, tenuto conto della ripartizione in fasi.

La DAAP:

- procede alla rilevazione dei fabbisogni di beni e servizi, come segnalati dalle strutture decentrate e dalle Direzioni dell'Amministrazione centrale, predisponendo il programma degli acquisti di beni e servizi e il relativo aggiornamento annuale in conformità alla normativa vigente.
- gestisce le procedure di scelta del contraente, previa verifica della copertura finanziaria e dell'autorizzazione alla spesa (nei limitati casi di titolarità del budget), avvalendosi delle piattaforme telematiche messe a disposizione da Consip Spa, Portale "Acquisti in rete" (www.acquistinretepa.it), e Regione Autonoma della Sardegna, Sardegna CAT (www.sardegnaecat.it). Per le procedure sopra soglia comunitaria si avvale della piattaforma del consorzio interuniversitario CINECA - U- Buy Appalti e Affidamenti (<https://unica.ubuy.cineca.it>), sulla base di un apposito contratto di servizio.
- è competente per la fase dell'affidamento, e più precisamente:
 - predispone la documentazione di gara;
 - assolve agli obblighi di pubblicità legale e ad ogni altro adempimento previsto dalla legge ai fini della trasparenza;
 - offre supporto agli operatori economici fornendo risposta alle richieste di chiarimento inoltrate secondo le regole indicate nel disciplinare;
 - dispone la costituzione del seggio di gara;
 - avvia, se necessario, il subprocedimento del soccorso istruttorio;
 - adotta i provvedimenti di ammissione/esclusione dalla procedura;
 - nomina i componenti delle commissioni giudicatrici per le procedure da aggiudicare secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa;
 - rinvia gli atti al RUP per la valutazione dell'anomalia dell'offerta;
 - verifica il possesso dei requisiti avvalendosi del fascicolo virtuale dell'Operatore economico (FVOE);
 - adotta il provvedimento di aggiudicazione efficace;
 - cura l'informazione ai candidati e agli offerenti e la pubblicazione dell'esito della procedura;
 - gestisce le istanze di accesso agli atti nell'ambito delle procedure di gara;
 - predispone e stipula i contratti limitatamente alle procedure sotto soglia comunitaria svolte mediante ricorso al mercato elettronico nazionale e regionale (MEPA e SardegnaCAT).

La Direzione trasmette all'ufficiale rogante, incardinato presso la Direzione Generale, gli atti necessari per la stipula dei contratti relativi alle concessioni, agli appalti sopra soglia comunitaria, nonché agli appalti di lavori pubblici di particolare complessità, anche se sotto soglia comunitaria.

Nelle ipotesi residuali in cui la DAAP è anche titolare di budget cura tutte le fasi del ciclo di vita dell'appalto.

Riferimenti normativi:

- - D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii (abrogato a decorrere dal 1° luglio 2023);
- - D.Lgs 36/2023 (efficace dal 1° luglio 2023);

Responsabile del servizio

Le procedure di affidamento sono gestite dai due coordinamenti:

Contratti pubblici e supporto all'organizzazione: servizi concessioni e sotto soglia: Dott. Davide Cao

Coordinamento product manager: forniture sopra soglia comunitaria, servizi di ingegneria ed architettura e lavori: Dott.ssa Claudia Piras

Funzionari:

Dott.ssa Patrizia Ardaù

	Dott.ssa Donatella Carta Dott. Nicola Ladu Dott.ssa Antonella Lecca Dott.ssa Martina Porcu Dott.ssa Valentina Sechi Dott.ssa Roberta Zucca
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40, 09124 Cagliari pec: protocollo@pec.unica.it; gare@pec.unica.it. e-mail: gare@unica.it Il servizio è accessibile, in conformità alle norme AGID, attraverso le piattaforme telematiche: Portale “Acquisti in rete” (www.acquistinretepa.it), Sardegna CAT (www.sardegnaecat.it). U- Buy Appalti e Affidamenti (https://unica.ubuy.cineca.it). Gli uffici sono operativi dal lunedì al venerdì: Rettorato, 2° e 3° piano • mattina dalle ore 8:00 alle 14:00 • pomeriggio (martedì e giovedì) dalle 15:00 alle 18:00
Tempo di erogazione del servizio	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.
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità online delle informazioni riferite all'erogazione del servizio: www.unica.it https://www.unica.it/unica/it/enti_imprese_s02_ss03.page; Sezione amministrazione trasparente https://trasparenza.unica.it/gare/gare/ Servizio Contratti Pubblici https://www.serviziocontrattipubblici.it/SPInApp/it/bandi.page
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità N° di ore settimanali di operatività 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>	Accessibilità N° di ore settimanali di operatività: 36 N° canali di interazione: 3 Piattaforme telematiche 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 Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): 2 giorni
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione a cadenza annuale. Ogni biennio l'amministrazione rileva il valore dell'indicatore e aggiorna la serie storica.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Ogni biennio l'amministrazione aggiorna il tempo standard.

Servizio erogato Istanze di accesso agli atti delle procedure di gara La Direzione Acquisti Appalti e Patrimonio (DAAP) gestisce le istanze di accesso agli atti nell'ambito delle procedure di gara ai sensi della normativa vigente L'accesso può essere esercitato con riguardo agli atti, ai documenti e alle informazioni di cui l'Amministrazione sia in possesso, per le fasi di propria competenza (che variano in relazione alla titolarità del budget) 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 • accesso difensivo ai sensi del codice dei contratti. Le 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 ; (si precisa che il nuovo codice di cui al D.Lgs. 36/2023 sarà efficace a decorrere dal 1 luglio 2023) • 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. • D.Lgs 82/2005	
Responsabile del servizio	Le istanze di accesso di competenza sono evase dal personale preposto all'istruttoria, come sopra indicato:
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Sede: via Università 40, 09124 Cagliari pec: protocollo@pec.unica.it; gare@pec.unica.it. e-mail: gare@unica.it Il servizio è accessibile, in conformità alle norme AGID, attraverso le piattaforme telematiche: Portale "Acquisti in rete" (www.acquistinretepa.it), Sardegna CAT (www.sardegnaecat.it). U- Buy Appalti e Affidamenti (https://unica.ubuy.cineca.it). Orari di operatività: Gli uffici sono operativi dal lunedì al venerdì, Rettorato – Uffici 2° e 3° piano • mattina dalle ore 9:00 alle 13:00 • pomeriggio (martedì e giovedì) dalle 15:00 alle 18:00 -
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)

<i>Trasparenza del servizio</i>	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/
<i>Eventuali costi per l'utente</i>	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/
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di operatività 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>	Accessibilità N° di ore settimanali di operatività: 36 N° canali di interazione: 3 Piattaforme telematiche 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 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 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, appalti e patrimonio (DAAP)
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: 9:00-13:00 dal lunedì al giovedì Interazione multicanale con l'utente: - 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/protected/114734/0/def/ref/DOC12856/
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'erogazione del servizio: – 30 gg. lavorativi dalla richiesta.
Trasparenza del servizio	Diffusione e reperibilità online delle informazioni riferite all'erogazione del servizio: – 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	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 16 N° canali di interazione: 3 Tempestività
	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: 28 giorni % di pratiche evase nel tempo massimo previsto diviso il numero di pratiche totali richiesti nell'anno: 95% Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): 1 giorno % di modulistica e informazioni presente online: 100
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione a cadenza annuale. 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 Certificazione di esecuzione lavori (C.E.L.) Il servizio rilascia i certificati attestanti la Regolare esecuzione dei lavori ex art. 8, comma 1, lett. u), dell'allegato 1.2 al D. Lgs. 36/2023.	
Responsabile del servizio	Ing. Antonella Sanna – Direzione Investimenti, Manutenzioni - DIMS
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Istanza all'attenzione del RUP competente: – alla PEC protocollo@pec.unica.it
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'erogazione del servizio: 30 gg. dalla richiesta.
Trasparenza del servizio	Tracciabilità delle istanze e del rilascio dei certificati
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità Indirizzo di posta elettronica certificata al quale rivolgere le istanze accessibile h24
	Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione
	Trasparenza – possibilità di riscontro dell'istanza e della risposta sia per l'istante che per il ricevente
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità h24
	Tempestività
	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: % di certificati rilasciati nei termini sul numero totale di richieste presentate nell'anno: 80%
	Trasparenza Effettiva disponibilità servizio PEC messo a disposizione per l'erogazione del servizio h24
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Percentuale di reclami pervenuti al link http://trasparenza.unica.it/servizi-erogati/cds/reclami/ rispetto al totale delle richieste pervenute alla PEC
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Ogni biennio l'amministrazione aggiorna il tempo standard

Servizio erogato Certificati di buona esecuzione dei servizi attinenti all'architettura e all'ingegneria Il servizio rilascia i certificati attestanti il possesso della capacità tecnica e professionale ex art. 8, comma 5, dell'allegato 1.2 al D. Lgs. 36/2023	
Responsabile del servizio	Ing. Antonella Sanna – Direzione Investimenti, Manutenzioni, Sostenibilità - DIMS
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Istanza alla PEC protocollo@pec.unica.it
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo per l'erogazione del servizio: 30 gg. dalla richiesta.
Trasparenza del servizio	Tracciabilità delle istanze e del rilascio dei certificati
Eventuali costi per l'utente	Nessuno
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità Indirizzo di posta elettronica certificata al quale rivolgere le istanze accessibile h24
	Tempestività Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione
	Trasparenza – possibilità di riscontro dell'istanza e della risposta sia per l'istante che per il ricevente
Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità h24
	Tempestività
	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione: % di certificati rilasciati nei termini sul numero totale di richieste presentate nell'anno: 80%
	Trasparenza Effettiva disponibilità servizio PEC messo a disposizione per l'erogazione del servizio h24
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Percentuale di reclami pervenuti al link http://trasparenza.unica.it/servizi-erogati/cds/reclami/ rispetto al totale delle richieste pervenute alla PEC

<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Ogni biennio l'amministrazione aggiorna il tempo standard
---	---

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 comunicazione servizi agli studenti e servizi generali Direzione comunicazione, servizi agli studenti e 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, Appalti e Patrimonio (DAAP) 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, la fattura viene rifiutata nei termini di legge. 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 Amministrazione e Finanza 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 giovedì 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>	Accessibilità N° di ore settimanali di apertura al pubblico: 15 N° canali di interazione: 3 Posta elettronica ordinaria e certificata Telefono Appuntamento 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 Trasparenza Tempo medio di risposta a richieste di informazione via mail (giorni): 2 giorni
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Verifica a campione a cadenza annuale. Ogni biennio l'amministrazione rileva il valore dell'indicatore e aggiorna la serie storica.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Ogni biennio l'amministrazione aggiorna il tempo standard.

Servizio erogato

Svincolo cauzioni provvisorie e definitive costituire ai sensi degli artt. 93 e 103 del D. Lgs. 50/2016

La Direzione Acquisti e Appalti e Patrimonio (DAAP) procede allo svincolo delle cauzioni provvisorie costituite dagli operatori economici, ai fini della partecipazione alle procedure di gara .

Qualora la cauzione provvisoria sia costituita mediante PagoPA, la DAAP 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, mediante la stessa comunicazione dell'aggiudicazione dell'appalto.

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 DIRSEC 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. E' pertanto onere del direttore dell'esecuzione del contratto o direttore lavori provvedere alla trasmissione del certificato di regolare esecuzione o di collaudo ai fini del completamento dello svincolo.

Riferimenti normativi:

- Codice degli appalti: [D.Lgs. 50/2016](#); (fino al 1 luglio 2023, termine a partire dal quale avrà efficacia il nuovo codice dei contratti di cui al D.lgs. 36/2023).

Responsabile del servizio

Le istanze gestite dalla Direzione Acquisti, Appalti e Patrimonio (DAAP) sono evase dai due coordinamenti

Coordinamento contratti pubblici e supporto all'organizzazione: servizi concessioni e sotto soglia: [Dott. Davide Cao](#)

Coordinamento product manager: forniture sopra soglia comunitaria, servizi di ingegneria ed architettura e lavori: dott.ssa [Claudia Piras](#)

Funzionari:

Dott.ssa Patrizia Ardau

Dott.ssa Donatella Carta

Dottor Nicola Ladu;

Dott.ssa Martina Porcu;

Dott.ssa Valentina Sechi;

Dott.ssa Antonella Lecca

Dott.ssa Roberta Zucca.

I certificati di collaudo e regolare esecuzione sono rilasciati dal Settore esecuzioni- Direzione comunicazione, servizi agli studenti e servizi generali – DIRSEC e dalla Direzione Investimenti, Manutenzioni, Impianti (DIMI)

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, martedì e mercoledì-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
	- 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	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: 3 Posta elettronica ordinaria e certificata Telefono Appuntamento 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
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.

<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Ogni biennio l'amministrazione aggiorna il tempo standard
---	---

Servizio erogato Incontro domanda - offerta di lavoro: accreditamento aziende Il servizio gestisce i servizi di incontro domanda-offerta di lavoro e tirocinio erogati attraverso la piattaforma di Almalaurea, procedendo all'accreditamento delle aziende che possono così pubblicare gratuitamente offerte di lavoro e/o tirocinio e consultare ed estrarre i curricula dei laureandi e laureati dell'Ateneo. Studenti e laureati, da parte loro, possono comunicare con l'azienda rispondendo on line ai loro annunci.	
Responsabile del servizio	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 giovedì 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_imprese_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: 16 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 Accesso e consultazione in sede 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.	
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	Sedi e tempi del servizio: Presso le biblioteche sez. Dante Alighieri, Sc. Economiche, Beniamino Orrù, Ingegneria è garantito un orario giornaliero di apertura di 10 ore dal lunedì al sabato nella fascia oraria 8-20. Alcune di queste biblioteche possono essere aperte con orario prolungato serale e/o festivo. Nelle altre sezioni è garantito un orario di apertura settimanale di almeno 3 mattine dalle 9.30 alle 13.30 e almeno due pomeriggi dalle 14 alle 17. Nel mese di agosto e durante le festività gli orari possono subire variazioni. La consultazione del materiale custodito nei depositi è garantita negli orari minimi di servizio, all'interno degli orari di apertura, da lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30 e dal lunedì al giovedì dalle 14 alle 17. Modalità di accesso al servizio: Sono garantiti adeguata e chiara segnaletica all'interno delle biblioteche e, dove possibile, l'accesso diretto agli scaffali per tutto l'orario di apertura. 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, tablet e pc portatili 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.
Tempo di erogazione del servizio	L'apertura regolare delle biblioteche è garantita per 11 mesi all'anno. La consultazione del materiale a scaffale aperto è immediata, mentre quella del materiale custodito in deposito è garantita entro 30 minuti dalla richiesta circostanziata dell'utente.
Trasparenza del servizio	Le chiusure programmate sono comunicate con un anticipo di almeno 7 giorni lavorativi; ogni altra chiusura dovuta a cause impreviste e imprevedibili sarà comunicata tempestivamente mediante avvisi pubblicati sul sito <i>web</i>, nei <i>social network</i>, e mediante avvisi presso ciascuna biblioteca interessata. Altre notizie utili vengono pubblicate con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi. Ogni notizia imprevista o non programmata viene pubblicata tempestivamente.
Eventuali costi per l'utente	Non sono previsti costi per il servizio.
Efficacia del servizio	La Direzione si impegna ad erogare il servizio secondo criteri di conformità, affidabilità e completezza garantendo che lo stesso risponda a quanto l'utente si aspetta.

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

Servizio erogato Biblioteca Digitale 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. 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.	
Responsabile del servizio	Funzionario responsabile del Settore Risorse elettroniche come indicato nel sito del SBA e nell' allegato
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	Modalità di accesso al servizio: Il servizio viene offerto attraverso strumenti finalizzati alla gestione e alla ricerca della documentazione nonché all'accesso (in particolare il <i>discovery tool</i> UniCAsSearch). Tali strumenti sono disponibili a partire dal sito web del Sistema Bibliotecario di Ateneo. 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. 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>.
Tempo di erogazione del servizio	Le risorse sono disponibili 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. I contenuti sono accessibili in tempo reale, salvo rallentamenti della rete <i>internet</i> e/o malfunzionamenti e disservizi dei fornitori.
Trasparenza del servizio	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. Altre notizie utili 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 ad erogare il servizio secondo criteri di conformità, affidabilità e completezza garantendo che lo stesso risponda a quanto l'utente si aspetta.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Accessibilità: n. di giorni di erogazione del servizio / n. di giorni nell'anno; fonte del dato: monitoraggio interno. Tempestività: n. di giorni di erogazione regolare del servizio / n. di giorni di erogazione del servizio nell'anno; fonte del dato: monitoraggio interno. Trasparenza: n. aggiornamenti effettuati nei tempi previsti / n. aggiornamenti totali; fonte del dato: monitoraggio interno.

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

Servizio erogato 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: Il servizio di prestito e restituzione è garantito, previa iscrizione, presso le singole biblioteche del sistema dotate di autoprestito per tutta la durata di apertura della struttura. Nelle sezioni non dotate di autoprestito (Cide, Scienze Politiche, Matematica e Informatica e Scienze del linguaggio) il servizio è Accessibile negli orari minimi di servizio indicati nella scheda "Accesso e consultazione". Modalità di accesso al servizio: Prestiti, restituzioni, prenotazioni e rinnovi: • di persona presso le singole biblioteche (indirizzi nell'allegato) Le restituzioni possono avvenire anche: via posta alle singole biblioteche (indirizzi nell'allegato) Le prenotazioni e i rinnovi possono essere attivati anche: ivvia <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)
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.

<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità: n. dei giorni in cui il servizio è stato erogato regolarmente / n. totale di giorni di apertura della biblioteca nell'anno Tempestività: n. di prestiti gestiti nel rispetto della tempistica prevista / n. totale di prestiti erogati nell'anno
	Trasparenza: aggiornamenti delle informazioni pubblicati entro 3 giorni dall'entrata in vigore delle modifiche / n. totale di aggiornamenti nell'anno Efficacia: - n. di reclami ricevuti / numero totale movimenti nell'anno
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità Standard minimo di erogazione del servizio: 90% dei giorni di apertura della biblioteca come stabilito dal calendario accademico pubblicato nel sito Tempestività Standard minimo relativo alla tempestività: 80%. Trasparenza Standard relativo alla trasparenza: 90% Efficacia Standard di efficacia del servizio: percentuale di reclami $\leq$ al 5% dei prestiti effettuati.
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Monitoraggio interno del servizio.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Il valore standard degli indicatori viene aggiornato con cadenza biennale.

Servizio erogato Prestito Interbibliotecario 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: chiedere in prestito ad altre biblioteche italiane e straniere i libri che non siano presenti nelle biblioteche della Città Metropolitana di Cagliari; fornire in prestito ad altre biblioteche italiane e straniere, eccettuate quelle della Città Metropolitana di Cagliari, i libri delle biblioteche dell'Ateneo. 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 Il servizio è rivolto agli utenti interni ed accreditati. La biblioteca può farsi carico dei costi di spedizione e delle spese richieste dalle biblioteche prestanti, in presenza di disponibilità di budget. . Per le biblioteche partner è richiesto di operare in condizioni di reciproco scambio gratuito.	
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	Tempi e modalità di accesso al servizio: 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 spedizione dei materiali e relative tempistiche. <i>Prestito richiesto a biblioteche esterne alla Città Metropolitana di Cagliari.</i> <i>Richiesta.</i> Per richiedere libri non posseduti dal Sistema bibliotecario e non disponibili presso altre biblioteche della Città Metropolitana di Cagliari; gli utenti possono, 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana nei periodi di attivazione del servizio: compilare il modulo disponibile in rete all'indirizzo: https://www.unica.it/unica/it/sba_servizi_ill.page inviare una <i>mail</i> al Servizio Centralizzato di riferimento o alla singola biblioteca, agli indirizzi pubblicati sul sito istituzionale. Il numero massimo di prestiti interbibliotecari consentito è disciplinato dal Regolamento delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo pubblicato sul sito web del SBA. <i>Ritiro dei libri.</i> Si effettua personalmente recandosi presso la biblioteca che ha attivato il servizio. <i>2) Prestito richiesto da biblioteche esterne alla Città Metropolitana di Cagliari.</i>

	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> , <i>tramite il software gestionale di biblioteca</i> o tramite SBN-ILL laddove sia attivo.
<i>Tempo di erogazione del servizio</i>	Le richieste di prestito inter-bibliotecario presentate dagli utenti, complete di tutti i dati necessari, vengono inviate entro 3 giorni lavorativi dal loro ricevimento. 2) Gli utenti vengono avvisati via <i>email</i> della disponibilità del documento richiesto entro 2 giorni lavorativi dall'arrivo alla biblioteca di riferimento. 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.
<i>Trasparenza del servizio</i>	Interruzioni, malfunzionamenti e notizie urgenti vengono segnalati immediatamente. In caso di chiusure programmate, le informazioni vengono pubblicate con almeno 4 giorni lavorativi di anticipo. Altre notizie utili vengono pubblicate entro 4 giorni lavorativi.
<i>Eventuali costi per l'utente</i>	Possono essere richiesti il rimborso delle spese di spedizione e delle eventuali spese richieste dalle biblioteche cooperanti nel caso la biblioteca non possa farsene carico. Qualora sia previsto un rimborso spese, costi e modalità di pagamento verranno comunicati all'utente prima dell'evasione della richiesta.
<i>Efficacia del servizio</i>	La biblioteca si impegna ad erogare il servizio secondo criteri di conformità, affidabilità e completezza garantendo che lo stesso risponda a quanto l'utente si aspetta.
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità: n. di giorni di effettiva erogazione del servizio / n. totale dei giorni di disponibilità del servizio; Tempestività: n. di pratiche annue (richieste inviate alle biblioteche, avvisi agli utenti e spedizione di materiale alle biblioteche) gestite entro la tempistica indicata / n. totale di pratiche nell'anno; Trasparenza: n. aggiornamenti delle informazioni pubblicati nelle tempistiche indicate / n. totale di aggiornamenti nell'anno; Efficacia: -n. di pratiche correttamente evase nell'anno / n. complessivo delle pratiche nell'anno - n. di reclami ricevuti / richieste ricevute Fonte dei dati: monitoraggio interno del servizio.

Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità e Tempestività Standard accessibilità: 95% I tempi <i>standard</i> di risposta sono i seguenti: 1) Invio della richiesta alle biblioteche <i>partner</i> : 2 giorni lavorativi; 2) Informazione all'utente finale circa l'arrivo dei documenti: 1 giorno lavorativo; 3) Spedizione del materiale alle biblioteche <i>partner</i> : 5 giorni lavorativi; Trasparenza Standard trasparenza: 95% Aggiornamento delle informazioni sul sito <i>web</i> : 5 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche. Efficacia -pratiche correttamente evase nell'anno / pratiche nell'anno 90% -n. di reclami ricevuti / richieste ricevute $\leq 5 / 100$
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 Fornitura Documenti 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: fornitura agli utenti di documenti non posseduti dal Sistema Bibliotecario e dalle biblioteche della Città Metropolitana di Cagliari.; 2) fornitura a biblioteche di documenti posseduti dal Sistema Bibliotecario.	
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	Il servizio è erogato di norma dal 10 gennaio al 20 luglio e dal 1 settembre al 15 dicembre di ogni anno per garantire certezza nelle risposte, negli invii, nel ricevimento, consegna e spedizione dei materiali e relative tempistiche. <i>Fornitura agli utenti interni e accreditati di documenti non posseduti dal Sistema Bibliotecario e dalle biblioteche della Città Metropolitana di Cagliari.</i> 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. Il numero massimo di richieste consentite è disciplinato dal Regolamento delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo pubblicato sul sito web del SBA. <i>2) Fornitura a biblioteche cooperanti di documenti posseduti dal Sistema Bibliotecario</i> 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 oppure tramite il software gestionale di biblioteca oppure acnpDoc. Viene privilegiata la modalità del reciproco scambio.
Tempo di erogazione del servizio	<i>Fornitura agli utenti di documenti non posseduti dal Sistema Bibliotecario e dalle biblioteche della Città Metropolitana di Cagliari.</i> la richiesta, completa dei dati necessari, viene inviata entro 3 giorni lavorativi; - l'utente viene avvisato entro 2 giorni lavorativi dall'arrivo del documento. <i>2) Fornitura a biblioteche cooperanti di documenti posseduti dal Sistema Bibliotecario</i> - il tempo di evasione dal ricevimento della richiesta completa di tutti i dati necessari è di 3 giorni lavorativi.
Trasparenza del servizio	Le modalità del servizio sono pubblicate nelle pagine <i>web</i> di ciascuna biblioteca presenti nel sito del Sistema bibliotecario di Ateneo. Interruzioni, [OBJ] [OBJ] [OBJ] [OBJ] [OBJ] segnalati immediatamente. In caso di chiusure programmate, le informazioni vengono pubblicate con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo. Altre notizie utili vengono pubblicate entro 5 giorni lavorativi.
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 prima dell'evasione della richiesta.
<i>Efficacia del servizio</i>	La biblioteca si impegna ad erogare il servizio secondo criteri di conformità, affidabilità e completezza garantendo che lo stesso risponda a quanto l'utente si aspetta.
<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità: n. di giorni di effettiva erogazione del servizio / n. totale dei giorni di apertura del servizio Tempestività: n° richieste evase nei tempi previsti / n° richieste totali ricevute Trasparenza: n° aggiornamenti effettuati nei tempi previsti / n° aggiornamenti totali Efficacia: -n° richieste evase correttamente / n° richieste ricevute -n° reclami ricevuti Fonte dei dati: monitoraggio interno del servizio.
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità e Tempestività Standard accessibilità: 90% Tempo standard presa in carico richiesta: 2 giorni lavorativi Trasparenza Tempo standard aggiornamento informazioni: 3 giorni lavorativi Efficacia Standard efficacia: 80% delle richieste Reclami ricevuti: 5/100
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	La rilevazione del valore dell'indicatore è biennale.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Il valore <i>standard</i> degli indicatori viene aggiornato con cadenza biennale.

Servizio erogato Consulenza Bibliografica 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.	
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	Tempi e modalità di accesso al servizio: Il servizio di primo orientamento è garantito negli orari minimi di servizio, all'interno degli orari di apertura, dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30 e dal lunedì al giovedì dalle 14 alle 17. Le richieste di ricerche bibliografiche complesse possono essere inoltrate 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana: - con e-mail ; - attraverso il modulo Chiedi @lla tua biblioteca presente sul sito SBA
Tempo di erogazione del servizio	Per il primo orientamento la risposta è immediata. Il servizio di ricerche bibliografiche complesse viene fornito entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.
Trasparenza del servizio	Interruzioni del servizio e altre notizie urgenti vengono segnalate immediatamente. In caso di chiusure 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	Accessibilità: -n. di biblioteche in cui è disponibile il servizio di consulenza / n. di biblioteche SBA Tempestività: n° consulenze erogate regolarmente / n° di servizi richiesti Trasparenza: - n. aggiornamenti delle informazioni pubblicati nelle tempistiche indicate / n. totale di aggiornamenti nell'anno; Fonte dei dati: monitoraggio interno Efficacia dei servizi: - n. di reclami ricevuti

Valori standard	
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Accessibilità Standard accessibilità: 90% di biblioteche Tempestività Standard tempestività del servizio: 95% Tempo standard di attesa per l'erogazione del servizio: 2 giorni lavorativi Standard trasparenza: 95% Trasparenza Aggiornamento delle informazioni sul sito <i>web</i>: 5 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche. Efficacia Standard efficacia: reclami $\leq$ 5/100 richieste
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 Formazione 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. 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. Il servizio è gestito dalle biblioteche di Distretto. Le relative informazioni sono aggiornate e contenute sui siti delle singole biblioteche. https://www.unica.it/unica/it/sba.page	
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	Ogni distretto bibliotecario si impegna a organizzare: 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>. Ulteriori incontri formativi potranno essere organizzati su richiesta dei docenti e dei loro collaboratori. L'inserimento in tirocinio o stage 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.
Tempo di erogazione del servizio	L'incontro con le matricole si svolge secondo il calendario di presentazione dei corsi di studio. Le due giornate formative sulle risorse elettroniche si svolgono secondo il calendario pubblicato sul sito <i>web</i> di ciascuna biblioteca. I tirocini formativi e gli <i>stage</i> sono attivati secondo quanto riportato nella convenzione stipulata tra le parti.
Trasparenza del servizio	Gli eventi saranno pubblicizzati sul sito del Sistema Bibliotecario con almeno 5 giorni lavorativi di preavviso. 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. Cancellazioni e altre notizie urgenti vengono segnalate immediatamente.
Eventuali costi per l'utente	Nessun costo è previsto per gli utenti.
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. Il gradimento degli incontri formativi verrà valutato attraverso questionario di gradimento.

<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità: n. di distretti bibliotecari che hanno organizzato incontri / n. totale dei distretti; fonte del dato: monitoraggio interno; Trasparenza: - n. aggiornamenti delle informazioni pubblicati nelle tempistiche indicate / n. totale di aggiornamenti nell'anno; fonte del dato: monitoraggio interno; Efficacia: - Livello di soddisfazione per il servizio.
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità n. di distretti bibliotecari che hanno organizzato incontri / n. totale dei distretti: 100% Trasparenza n. aggiornamenti delle informazioni pubblicati nelle tempistiche indicate / n. totale di aggiornamenti nell'anno: 90% Efficacia Livello di soddisfazione per il servizio ≥ 4, rapportato ad una scala da 1 a 5 e/o ≥ 2 rapportato ad una scala da 1 a 3.
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Questionario di gradimento.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Il valore <i>standard</i> degli indicatori viene aggiornato con cadenza biennale.

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	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. 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: 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); 2) <i>e-mail</i> al Settore acquisti di ogni biblioteca. Le richieste di docenti e ricercatori sono trattate come ordini e direttamente processate, fatte salve le necessarie autorizzazioni all'acquisto. Le richieste degli studenti e del personale sono trattate come suggerimento d'acquisto e valutate. 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.
Tempo di erogazione del servizio	Le richieste d'ordine, complete di tutti i dati necessari, verificate e approvate dagli organi competenti, vengono evase entro 3 giorni lavorativi. Il materiale librario viene messo a disposizione degli utenti entro 7 giorni lavorativi dalla consegna in biblioteca.
Trasparenza del servizio	Le modalità di erogazione del servizio sono pubblicate sul sito <i>web</i> del SBA. L'esito della valutazione dei suggerimenti d'acquisto viene comunicato al richiedente entro 7 giorni lavorativi, mediante <i>e-mail</i>. 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. È garantita l'informazione circa lo stato corrente dell'<i>iter</i> di acquisizione tramite il catalogo <i>online</i> http://opac.regione.sardegna.it
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.

<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Accessibilità: n. di giorni di funzionamento del servizio / n. totale dei giorni di apertura nell'anno; fonte del dato: monitoraggio interno. Tempestività: Giorni lavorativi medi per invio dell'ordine verificato e autorizzato Giorni lavorativi medi per la messa a disposizione del materiale sugli scaffali dall'arrivo
	Trasparenza: n. di informazioni comunicate entro i tempi previsti / n. complessivo di informazioni; fonte del dato: monitoraggio interno. Efficacia: n. totale di reclami / totale delle pratiche evase; fonte del dato: monitoraggio interno.
Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità n. di giorni di funzionamento del servizio / n. totale dei giorni di apertura: 95% Tempestività Giorni lavorativi medi per invio dell'ordine verificato e autorizzato : 2 Giorni lavorativi medi per la messa a disposizione del materiale sugli scaffali dall'arrivo: 5 Trasparenza n. di informazioni comunicate entro i tempi previsti / n. complessivo di informazioni; fonte del dato: monitoraggio interno: 90% Efficacia Standard efficacia: n. totale di reclami / totale delle pratiche 10%
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	Monitoraggio interno (estrazioni da gestionale). La rilevazione del valore degli indicatori è biennale
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	Il valore <i>standard</i> degli indicatori viene aggiornato con cadenza biennale.

Servizio erogato Comunicazione Le biblioteche e la Direzione qualità, servizi bibliotecari e attività museali pubblicano annunci, informazioni e altri contenuti sia in remoto (tramite il portale <i>web</i> e gli altri canali di comunicazione attivati dalle singole biblioteche) che in loco (tramite cartelli, <i>depliant</i>, etc.).	
Responsabile del servizio	I Direttori delle biblioteche, come indicato nel sito del SBA e nell' allegato
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	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. Modalità di accesso al servizio: L'iscrizione alla <i>mailing list</i> di utenti delle biblioteche, ove attivata, avviene 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.
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. I contenuti pubblicati tramite i <i>social network</i> hanno cadenza bisettimanale.
Trasparenza del servizio	Gli aggiornamenti avvengono con continuità e regolarità. Interruzioni, malfunzionamenti e notizie urgenti vengono segnalati immediatamente. In caso di chiusure 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 dalla novità.
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	Accessibilità: - n. di giorni in cui il servizio è accessibile / n. di giorni dell'anno; Tempestività: n. di giorni in cui il servizio è erogato regolarmente/ n. di giorni in cui il servizio è erogato; Trasparenza: n. aggiornamenti pubblicati nei tempi previsti / n° aggiornamenti totali; Fonte dei dati: monitoraggio interno. Efficacia: n. di reclami ricevuti nell'anno

Valori standard	
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità - n. di giorni in cui il servizio è accessibile / n. di giorni dell'anno: 95% Tempestività - n. di giorni in cui il servizio è erogato regolarmente/ n. di giorni in cui il servizio è erogato: 95% Trasparenza Tempo standard per l'aggiornamento delle informazioni sul sito: 3 giorni lavorativi n. aggiornamenti pubblicati nei tempi previsti / n° aggiornamenti totali; : 97% Efficacia Standard efficacia: n. reclami ricevuti =< 10
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	La rilevazione del valore degli indicatori è biennale.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	L'aggiornamento del valore standard è biennale.

Servizio erogato UNICApres Il Sistema Bibliotecario supporta il lavoro del Centro servizi per l'editoria accademica UNICApres, che 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 monografie e di riviste scientifiche digitali ad accesso aperto dell'Università degli Studi di Cagliari. <u>La piattaforma dedicata al catalogo delle monografie è accessibile all'indirizzo https://unicapress.unica.it/index.php/unicapress, mentre la piattaforma per le riviste scientifiche, UniCA OpenJournals è accessibile all'indirizzo https://ojs.unica.it/index.php/index/index</u>	
Responsabile del servizio	Responsabile ad interim: Anna Laura Carrus: Via San Giorgio 12- 09124 Cagliari (CA) - tel. 070.6576503; e-mail: unicapress@unica.it ; ojs@unica.it <u>Direzione qualità, servizi bibliotecari e attività museali</u>
Qualità del servizio	
Modalità di accesso al servizio	UNICApres e UniCA OpenJournals sono accessibili 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.
Tempo di erogazione del servizio	L'accesso alla procedura avviene in tempo reale, salvo rallentamenti della rete internet e/o malfunzionamenti e disservizi. L'aggiornamento delle release e dei plug-in, per la piattaforma delle riviste, 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.
Trasparenza del servizio	Eventuali interruzioni o malfunzionamenti vengono immediatamente segnalati alle redazioni e agli autori via mail e al pubblico <i>comunicazione sulle due piattaforme</i> .
Eventuali costi per l'utente	Il servizio non comporta spese né per gli utenti né per gli autori e le redazioni.
Efficacia del servizio	La Direzione si impegna a erogare il servizio di supporto al lavoro del centro e di assistenza ad autori, redazioni e utenti secondo criteri di conformità, affidabilità e completezza per garantire che lo stesso risponda a quanto atteso. 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	

<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Accessibilità Standard accessibilità: 97% Tempestività Standard tempestività: 90% Tempo standard di evasione delle richieste: entro 5 giorni lavorativi Trasparenza Standard trasparenza: 90% Tempo standard di comunicazione di malfunzionamenti: 2 giorni lavorativi Efficacia Reclami: ≤ 10
<i>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard</i>	La rilevazione del valore degli indicatori è biennale.
<i>Modalità di aggiornamento periodico degli standard</i>	L'aggiornamento del valore standard è biennale.

Ufficio relazioni col pubblico

Servizio erogato Ufficio Relazioni con il Pubblico – Sportello telematico Il servizio gestisce le richieste di informazioni sui procedimenti e le attività di competenza dell'Ateneo	
Responsabile del servizio	Roberto Alba Direzione comunicazione, servizi agli studenti e 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.



Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA)

Direzione qualità, servizi bibliotecari e attività museali

Responsabile: dott. Marco Maxia (ad interim)

Sede: Via San Giorgio 12- 09124 CAGLIARI

tel. 070 6756428, e-mail: marco.maxia@unica.it segreteria_dirbiblio@amm.unica.it

Elenco delle biblioteche

A. Distretto Biomedico Scientifico:

1) Sezione Beniamino Orrù (sede della Direzione) - Cittadella Universitaria di Monserrato SS 554 - Bivio per Sestu - 09042 – Monserrato (CA) - tel. 070 6754551/4290; email: biblio.bs@unica.it

B. Distretto delle Scienze Sociali, Economiche e Giuridiche:

1) Sezione Scienze Economiche (sede della Direzione) – Viale Sant’Ignazio, 84 – 09123 – Cagliari (CA) - tel. 070 6753389; email: bibecon@unica.it

2) Sezione Scienze Giuridiche - Viale Sant’Ignazio, 17 – 09123 – Cagliari (CA) - tel. 070 6753829/3830; email: giurpre@unica.it

3) Sezione Scienze Politiche - Viale Sant’Ignazio, 80 – 09123 – Cagliari (CA) - tel. 070 6753708; 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: cedoeu@unica.it

C. Distretto delle Scienze Umane:

1) Sezione Dante Alighieri (sede della Direzione) – Via Trentino, s.n.c. - 09127 – Cagliari (CA) - Loc. Sa Duchessa, corpo aggiunto - tel. 070 6757418; email: dante.su@unica.it

2) Sezione Cittadella dei Musei – Piazza Arsenale, 1 - 09124 – Cagliari (CA) - tel. 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; email: gbruno.su@unica.it

4) Sezione Scienze del Linguaggio – Via San Giorgio, 12 - 09124 – Cagliari (CA); - tel. 070 6756273/6210; email: scienzelinguaggio.su@unica.it

D. Distretto Tecnologico:

1) Sezione Ingegneria (sede della Direzione) - Via Is Maglias, 196 - 09123 - Cagliari (CA)- tel. 070 6755035/5010; email: biblioing@unica.it

2) Sezione Architettura – Via Corte d’Appello, 87 – 09124 – Cagliari (CA) – tel. 070 6755348/5347; email: biblioarch@unica.it



3) Sezione Matematica e Informatica - Via Ospedale, 72 - 09124 – Cagliari (CA) – tel. 070 6758513; email: bibliomat@unica.it

Responsabili delle Biblioteche di Distretto e loro sedi

A) Distretto Biomedico Scientifico:

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

B) Distretto delle Scienze Sociali, Economiche e Giuridiche:

•Direttrice: Enrica Zani, Sezione Scienze Economiche – Viale Sant’Ignazio, 84 – 09123 – Cagliari (CA); tel. 070 6753414; e-mail: enrica.zani@unica.it Distretto delle Scienze Umane:

•Direttrice: Luciana Maria Cumino , Sezione Dante Alighieri – Via Trentino, s.n.c. - 09127 – Cagliari (CA) - Loc. Sa Duchessa, corpo aggiunto, tel. 070 6757400; e-mail: lucianamaria.cumino@unica.it mailto:demartig@unica.it

C) Distretto Tecnologico:

•Direttore: Giovanni Pilo, Sezione Ingegneria - Via Is Maglias, 196 - 09123 - Cagliari (CA); tel. 070 6755036; e-mail: gpilo@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; e-mail: deledda@unica.it

B) Distretto delle Scienze Sociali, Economiche e Giuridiche:

Responsabile: Michela Pia, Sezione Scienze Giuridiche – Viale Sant’Ignazio, 17 – 09123 Cagliari (CA); tel: 070 6753057; e-mail: michela.pia@unica.it

C) Distretto delle Scienze Umane:

Responsabile: Laura Corda, Sezione Dante Alighieri – Via Trentino snc – 09127- Cagliari (CA)- Loc. Sa Duchessa, corpo aggiunto - tel. 070 6757409; ; e-mail: lauracorda@unica.it

D) Distretto Tecnologico:

Responsabile: Alessandra Meleddu , Sezione Ingegneria - Via Is Maglias, 196 - 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; 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; ; e-mail: ordini.su@unica.it

D) Distretto Tecnologico:

Responsabile: Laura Mureddu, Sezione Ingegneria - Via Is Maglias, 196 - 09123 - Cagliari (CA); tel. 333 4927369; e-mail: laura.mureddu@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; e-mail: solinasg@unica.it

C) Distretto delle Scienze Umane:

Responsabile ad interim: Luciana Maria Cumino , Sezione Dante Alighieri – Via Trentino, s.n.c. - 09127 – Cagliari (CA) - Loc. Sa Duchessa, corpo aggiunto, tel. 070 6757400; e-mail: lucianamaria.cumino@unica.it

D) Distretto Tecnologico:

Responsabile ad interim: Giovanni Pilo, Sezione Ingegneria - Via Is Maglias, 196 - 09123 - Cagliari (CA); tel. 070 6755036; e-mail: gpilo@unica.it