

Carta dei Servizi delle Segreterie Studenti



Indice

Premessa	1
1. Principi fondamentali	1
2. I servizi	3
3. Organizzazione delle Segreterie Studenti	6
4. Utenti.....	13
5. Standard di qualità	14
6. Valutazione del servizio da parte dell'utente.....	14
7. Gestione reclami e miglioramenti	15
8. Validità della Carta dei Servizi e aggiornamento.....	16
9. Appendice normativa	17



Università degli Studi di Perugia

Carta dei Servizi delle Segreterie Studenti

Premessa

La creazione della presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare agli utenti delle Segreterie Studenti dell'Università degli Studi di Perugia i livelli di qualità attesi per i servizi erogati.

Tale Carta rappresenta il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo agli utenti, nell'ottica di stabilire le reciproche regole di relazione tra cittadini-utenti e Pubblica Amministrazione.

L'Ateneo, attraverso la Carta dei Servizi, si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi delle Segreterie Studenti si ispira, in particolar modo, ai seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza.** Questo principio, che trova il suo fondamento nell'art. 3 della Costituzione¹, viene in rilievo nei rapporti tra l'utente e l'amministrazione erogatrice dei servizi pubblici garantendo regole uguali per tutti. Nessuna distinzione dunque può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche e sociali. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando queste non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- **Buon andamento** ai sensi dell'art. 97 della costituzione², di cui sono corollari i principi di economicità, rapidità, efficacia ed efficienza;

¹ Art.3 della Costituzione: "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

² Art. 97 della Costituzione: "I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione. Nell'ordinamento degli uffici sono determinate le sfere di competenza, le attribuzioni e le responsabilità proprie dei funzionari. Agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni si accede mediante concorso, salvo i casi stabiliti dalla legge."



- **Trasparenza**, intesa come comprensibilità dell'azione amministrativa da parte dell'utente nell'erogazione dei servizi e che ha, quale logico esito, quello di semplificare talune procedure e di realizzare l'immediata conoscibilità delle stesse attraverso l'adozione di ogni strumento utile per garantire l'accessibilità totale delle informazioni concernenti gli aspetti organizzativi delle Segreterie Studenti anche mediante la pubblicazione delle stesse sul sito istituzionale di Ateneo.

Infine, il principio di Trasparenza rappresenta, altresì, uno strumento essenziale per assicurare i valori costituzionali dell'imparzialità e del buon andamento delle pubbliche amministrazioni ai sensi del già citato art. 97 Cost. e della normativa vigente.

A questo principio sono direttamente ricollegabili i principi di pubblicità, accessibilità e tempestività che devono ispirare l'amministrazione nell'erogazione del servizio;

- **Imparzialità**. Anche questo principio deriva direttamente art. 97 cost. e deve intendersi sia come divieto di qualsiasi forma di favoritismo nei confronti di alcuni soggetti, sia come ugual diritto di tutti i cittadini ad accedere ai servizi erogati dalla pubblica amministrazione. Tale principio è una specificazione del principio di uguaglianza ed ha la fondamentale finalità di evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia e trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti;

- **Partecipazione**. Questo concetto è il risultato dell'elaborazione dei moderni principi dell'azione amministrativa (Legge n. 241/90 e s.m.i.). La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita sia al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia allo scopo di favorire la collaborazione con il soggetto erogatore. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può presentare reclami ed istanze, svolgere osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;

- **Continuità**. Questo principio vuole che il servizio pubblico debba essere regolare e continuo, le eventuali interruzioni dovranno essere regolate espressamente dalla legge e rientrare negli aspetti organizzativi del servizio.



2. I servizi

Le Segreterie Studenti dell'Università degli Studi di Perugia erogano i seguenti servizi:

	SERVIZI	DETTAGLIO SERVIZI
	<u>Immatricolazioni e iscrizioni</u> (per i Corsi di Laurea, Laurea Specialistica, Laurea Magistrale, Laurea Magistrale A ciclo unico)	Prima immatricolazione
		Immatricolazione per abbreviazione carriera
		Ammissione dei cittadini stranieri ai Corsi di Studio
		Iscrizione corsi singoli
		Iscrizione anni successivi
	<u>Passaggi e trasferimenti</u> (per i Corsi di Laurea, Laurea Specialistica, Laurea Magistrale, Laurea Magistrale A ciclo unico)	Passaggi di corso
		Passaggi di facoltà
		Trasferimenti in ingresso
		Trasferimenti in uscita
	<u>Rilascio documentazione</u>	Rilascio certificati
		Rilascio attestazioni
	<u>Tasse</u>	Pagamenti e relative regolarizzazioni
		Riduzioni
		Esoneri
		Gestione tasse ed esoneri relativi a studenti beneficiari di borse di studio
	<u>Rinunce, sospensioni e decadenze</u>	Rinuncia agli studi
		Sospensione degli studi
		Interruzione degli studi
		Decadenza dagli studi
	<u>Gestione carriera studenti</u>	Creazione fascicolo studente
		Piani di studio individuali
		Registrazione esami
		Valutazione titoli
		Valutazione carriera pregressa
		Reviviscenza carriera dopo rinuncia o decadenza
		Rilascio informazioni inerenti a scadenze e modalità di iscrizione
	<u>Esame finale</u>	Predisposizione e controllo carriera per ammissione esame finale
		Rinuncia alla domanda di laurea
		Rinnovo domanda di laurea
		Registrazione domanda di laurea
		Premi di laurea



	<u>Scuole di specializzazione</u>	Immatricolazione e iscrizione alle Scuole di Specializzazione
		Immatricolazione ai Tirocini Formativi
		Rilascio diploma finale di specializzazione
		Trasferimenti in arrivo e in uscita per le specializzazioni
	<u>Gestione Medici in formazione specialistica</u>	Predisposizione e sottoscrizione dei contratti di formazione specialistica
		Monitoraggio assenze specializzandi area sanitaria
		Sospensione del contratto di formazione specialistica e successiva riattivazione a seguito di malattia e gravidanza
		Rotazione all'interno e all'esterno della rete formativa
	<u>Dottorati di Ricerca e Assegni di Ricerca</u>	Gestione carriera Dottorandi
		Gestione assegni di ricerca
		Rimborso tasse e contributi universitari
		Informazioni su scadenze e adempimenti
		Rilascio pergamene Dottorandi
		Rinuncia agli studi
		Sospensione degli studi per malattia e maternità
		Sospensione obbligatoria attività di ricerca per maternità o negli altri casi previsti
		Decadenza dagli studi nei casi previsti
		Inserimento in banca dati Assegnisti di ricerca
		Rilascio credenziali per i servizi informatici
		Gestione anagrafe dottorandi
	<u>Orientamento</u>	Colloquio individuale pre-orientamento
		Colloquio individuale di orientamento in itinere
		Colloquio individuale di orientamento professionale
		Organizzazione giornate di orientamento presso le Facoltà
		Giornate di orientamento presso Scuole Superiori
		Rilascio informazioni e front-office
		Percorso formativo sulla pianificazione della carriera



	<u>Master e Corsi di perfezionamento</u>	Immatricolazioni Master e Corsi di Perfezionamento
		Rilascio diploma Master
		Rilascio attestato di frequenza Corsi di Perfezionamento
	<u>Esami di stato</u>	Iscrizione Esami di Stato
		Pubblicazione Commissioni di concorso
		Rilascio nulla osta per sostenere l'esame di stato
		Pubblicazione elenco abilitati alla professione di medico chirurgo
		Rilascio diploma provvisorio
	<u>Ufficio stampa</u>	Rilascio informazioni sulle tempistiche di rilascio del titolo finale
		Rilascio pergamene di laurea
	<u>Organizzazione e pianificazione carriere studenti</u>	Attività istruttoria per il conferimento delle lauree Honoris Causa e definizione dei piani di studio
		Corrispondenza con l'utenza



3. Organizzazione delle Segreterie Studenti

Le Segreterie Studenti dell'Università degli Studi di Perugia gestiscono le procedure amministrative inerenti la carriera dello studente nel rispetto delle norme indicate nei regolamenti di Ateneo e nel Manifesto degli Studi.

Con riguardo all'offerta formativa ogni informazione è reperibile sul sito istituzionale di Ateneo.

Le Segreterie Studenti rappresentano parte integrante della Ripartizione Didattica dell'Università degli Studi di Perugia, svolgendo l'importante ruolo di relazionarsi direttamente con il pubblico risultando così ripartite:

Segreteria Studenti Agraria e Medicina Veterinaria



 Renata Pioppi (Responsabile Ufficio)
Elisa Barberini – Valentina Silvi – Francesca Volentiera

 Borgo XX Giugno n. 74, 06121 - Perugia

 Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 - Martedì, Giovedì dalle 15,00 alle 17,30;

 075.585.6055 - 075.585.6297 –  075 585 5940 (provvisorio)
075.585.6304

 segr-studenti.veterinaria@unipg.it

 <http://www.agr.unipg.it/>

Segreteria Studenti Economia e Scienze Politiche



 Carmela Errico (Responsabile Ufficio)
Nicoletta Banditella – Alessandra Fagugli – Stefania Mingazzini – Paolo Trubbianelli

 Via Elce di Sotto, 06123 - Perugia

 Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 - Martedì, Giovedì dalle 15,00 alle 17,30;

 075.585.5922 – 075.585.6618  075 585 5940

 segr-studenti.economia@unipg.it

 <http://www.ec.unipg.it/economia/>



Segreteria Studenti Economia e Scienze Politiche (Sede di Assisi)



Sabina Stemperini



Via Cristoforo Cecci, S. Maria degli Angeli, 06088 Assisi (PG)



Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 - Martedì, Giovedì dalle 15,00 alle 17,30;



075 8049692



075 8049692



sgr-studenti.assisi@unipg.it



<http://www.ecassisi.unipg.it/index.php/sede.html>

Ufficio Esami di stato



Fabiana Zavarella (Responsabile Ufficio)
Sara Tamagnini



Via Della Pallotta n. 61 – 06126 Perugia



Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 - Martedì, Giovedì dalle 15,00 alle 17,30;



075 585 6686 – 075 585 6684



075 585 6682



ufficio.esamidistato@unipg.it



<http://www.unipg.it/didattica/esami-di-stato>

Segreteria Studenti Giurisprudenza



Barbara Luchetti (Responsabile Ufficio)
Giovanna Falconi – Celestina Mezzasoma



Via Pascoli n. 33, 06123 - Perugia;



Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 - Martedì, Giovedì dalle 15,00 alle 17,30;



075 585 2538 - 075 585 2541



075 585 5940 (provvisorio)



segr-studenti.giurisprudenza@unipg.it



<http://giurisprudenza.unipg.it/>

Segreteria Studenti Ingegneria

Servizi offerti:



Enrico Cruciani (Responsabile Ufficio)

Licia Mezzasoma – Annarita Stinchi – Giancarlo Tartaglini



Via G. Duranti n. 93, 06125 – Perugia;



Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 - Martedì, Giovedì dalle 15,00 alle 17,30;



075 585 3818 - 075 585 3816



075 585 3817



segr-studenti.ingegneria@unipg.it



<http://www.ing.unipg.it/>

Segreteria Studenti Lettere e Scienze della Formazione

Servizi offerti:



Marcella Gabrielli (Responsabile Ufficio)

Vania Gustaveglia – Antonella Ricci – Simonetta Sarti - Maria Teresa Servettini – Adalgisa Trequattrini



Piazza Morlacchi n. 11 (presso Palazzo Manzoni), 06123 - Perugia;



Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 - Martedì, Giovedì dalle 15,00 alle 17,30;



075 585 3023 - 075 585 3058 – 3052 3062 3093



075 585 5940 (provvisorio)



segr-studenti.lettereefilosofia@unipg.it

segr-studenti.fissuf@unipg.it



<http://www.fissuf.unipg.it/>



Segreteria Studenti Medicina e Chirurgia



Servizi offerti:



Oronzo Toma (Responsabile Ufficio)

Maria Albanese – Alessandro Bei – Mauro Cecconi – Alessandro Cenci – Valentina Martelli



Sant'Andrea delle Fratte (PG), Piazzale Gambuli n. 1/8 - "Edificio A" (Ellisse) presso il Polo Ospedaliero di Perugia, 06132 Perugia;



Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 - Martedì, Giovedì dalle 15,00 alle 17,30;



075 585 5912 - 075 585 5913 - 075 585 6627



075 585 6624



sgr-studenti.medicinaechirurgia@unipg.it



<http://www.med.unipg.it/ccl/>

Segreteria Studenti Scienze Farmaceutiche, Chimica, Matematica e Informatica



Servizi offerti:



Simona Cavalierini (Responsabile Ufficio)

Claudia Bacchi – Silvia Di Stefano – Nicoletta Proietti - Marisa Poddighe



Piazza Università, snc, 06121 - Perugia;



Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 - Martedì, Giovedì dalle 15,00 alle 17,30;



075 585 2278 - 075 585 2275 – 075 585 2205



075 585 2096



sgr-studenti.scienzemffnn@unipg.it

sgr-studenti.farmacia@unipg.it



<http://www.dsf.unipg.it/>

<http://www.chm.unipg.it/>

<http://www.facsmfn.unipg.it/>

Segreteria Scuole di Dottorato e Assegni di Ricerca



Servizi offerti:



Maria Mercolini (Responsabile Ufficio)

Daniela Coppotelli – Tiziana Pimpinichio – Flavia Vasselli



Via Della Pallotta n. 61 – 06126 Perugia



Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 - Martedì, Giovedì dalle 15,30 alle 17,00;



075 585 6704 - 075 585 6692 – 075 585 6687



075 585 5940



ufficio.dottorati@unipg.it ;



<http://www.unipg.it/didattica/dottorati-di-ricerca>

Segreteria Studenti delle Scuole di Specializzazione di Area Sanitaria

Servizi offerti:



Michela Bernini (Responsabile Ufficio)
Marinella Boco – Luana Donati - Elena Vagni



Sant'Andrea delle Fratte (PG), Piazzale Gambuli n. 1/8 - "Edificio A" (Ellisse - Piano 6°)
presso il Polo Ospedaliero, 06132 Perugia;



Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 - Martedì, Giovedì dalle 15,00 alle 17,30;



075 585 6719 - 075 585 6720



075 585 6749



ufficio.gestionespecmedici@unipg.it



<http://www.unipg.it/didattica/scuole-di-specializzazione>

Segreteria Studenti delle Scuole di Specializzazione Area Non Sanitaria, Master e

Corsi di formazione per insegnanti

Servizi offerti:



Giovanni Salemmi (Responsabile Ufficio)
Flavia Graziani – Elisabetta Tini



Via Della Pallotta n. 61 – 06126 Perugia



Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 - Martedì, Giovedì dalle 15,00 alle 17,30;



075 585 6686 - 075 585 6684 - 6701



075 585 6682



giovanni.salemmi@unipg.it



<http://www.unipg.it/didattica/scuole-di-specializzazione>



Ufficio Tasse e Studenti Stranieri



Servizi offerti:



Simona Fortunelli (Responsabile Ufficio)
Riccardo Corneli – Catia Dorilli - Ilaria Milletti



Via Della Pallotta n. 61 – 06126 Perugia



Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 - Martedì, Giovedì dalle 15,00 alle 17,30;



075 585 6716 - 075 585 6797 – 075 585 6602 –
075 585 6688



075 585 5940



sgr-studenti.stranieri@unipg.it
ufficio.tassestudenti@unipg.it



<http://www.unipg.it/didattica/procedure-amministrative/studenti-stranieri>

Area Orientamento



Servizi Offerti:



Valeria Lorenzini (Responsabile Ufficio)
Letizia Persichini



Piazza Università n.1, 06123 – Perugia



da Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 – Aperture pomeridiane: Martedì e Giovedì dalle 15,00 alle 17,00;



075 585 2387 - 075 573 3112



075 5737542



valeria.lorenzini@unipg.it



<http://www.unipg.it/orientamento>

Ufficio Organizzazione e Pianificazione carriere studenti (Servizio Stampa Pergamene)



Servizi Offerti:



Francesca Gianni (Responsabile Ufficio)
Francesca Capoccia – Biagio Cozza - Mirco Mattioli



Via Della Pallotta n. 61 – 06126 Perugia



da Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 – Aperture pomeridiane: Martedì e Giovedì dalle 15,00 alle 17,00;



075 585 6611 - 075 585 6693 – 075 585 6697

075 585 6798 (Servizio Pergamene)



075 585 5940



francesca.gianni@unipg.it

ufficio.serviziostampa@unipg.it

Segreterie Studenti (Polo di Terni)

Servizi offerti:



Chiara Finocchiaro (Responsabile Ufficio)

Paola Caselli – Francesca Catalucci – Andrea Fruganti – Chiara Macherelli - Ketty Martini – Daniela Paterni



Terni (TR), Strada di Pentima n. 4 - 05100



Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 - Martedì, Giovedì dalle 15,00 alle 17,30;



0744 492951 – 0744 492926



0744 492917



segr-studenti.terni@unipg.it



<http://terni.unipg.it/>

Le Segreterie Studenti sono annesse alla Ripartizione Didattica il cui Dirigente è la **Dott.ssa Laura Paulucci**,



Telefono 075 585 6750 oppure 075 585 6661 ;



Fax 075 585 5940 ;



E- mail: laura.paulucci@unipg.it

Le informazioni relative a come raggiungere le sedi sono reperibili sul sito ufficiale dell'Università degli Studi di Perugia (www.unipg.it) e in particolare sul seguente link: <http://www.unipg.it/didattica/segreterie-studenti>.



4. Utenti

Gli utenti che usufruiranno delle Segreterie Studenti e dei relativi servizi sono:

- Aspiranti matricole e studenti delle Scuole Superiori;
- Studenti che intendono immatricolarsi per la prima volta;
- Studenti iscritti ai corsi di studio;
- Studenti iscritti ad esami singoli;
- Studenti iscritti in altri Atenei oppure in altra facoltà dell'Università degli Studi di Perugia interessati al trasferimento oppure al passaggio ai corsi di studio attivati nell'anno accademico di riferimento;
- Studenti che intendono regolarizzare la loro posizione nei confronti delle tasse e dei contributi universitari;
- Studenti che intendono immatricolarsi per abbreviazione carriera;
- Studenti che intendono rinunciare, interrompere o sospendere gli studi;
- Laureati che vogliano conseguire l'abilitazione all'esercizio delle Professioni ;
- Laureati che vogliono iscriversi ai Master o Corsi di Perfezionamento;
- Laureati che vogliano conseguire la specializzazione all'interno dei vari settori attivati dall'Ateneo;
- Laureati che intendono immatricolarsi ai Tirocini Formativi Attivi (TFA) per abilitarsi all'insegnamento nelle scuole superiori;
- Laureati che intendano iscriversi ai corsi di dottorato;
- Dottorandi e Assegnisti di Ricerca;
- Studenti, Laureati e Laureati abilitati che vogliano ottenere il rilascio di certificazioni, attestazioni, Diplomi e pergamene di Laurea, di abilitazione, Master e Corsi di Perfezionamento;
- Cittadini Stranieri che intendano immatricolarsi o iscriversi ai corsi attivati presso l'Ateneo (vi rientrano le pre-iscrizioni);
- Studenti che intendano ottenere la valutazione dei titoli e dei periodi di studio svolti all'estero;
- Studenti che necessitano di un tutoraggio specializzato per la didattica;



- Studenti che intendano ottenere informazioni in merito alla spendibilità dei titoli di studio esteri in Italia, sia ai fini del conseguimento di titoli accademici italiani che del loro riconoscimento ed utilizzo in ambito professionale.

5. Standard di qualità

La Ripartizione Didattica dell'Università degli Studi di Perugia adotta per le Segreterie Studenti una politica della qualità strutturata in "standard di qualità" espressi con appositi indicatori agevolmente misurabili da parte dell'utente.

In ossequio alla delibera CiVIT n. 3/2012, i suddetti standard di qualità adottati dall'Ateneo si dividono in due tipologie di dimensioni:

- **standard generali**, riguardanti l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio, i cui indicatori mirano al monitoraggio delle prestazioni dell'amministrazione da parametrare alla puntuale osservanza dei principi generali di buon andamento e imparzialità che devono ispirare l'azione amministrativa e di cui, il mancato rispetto dei valori di riferimento, non può dar luogo ad alcuna pretesa;
- **standard specifici** riguardanti, invece, le singole prestazioni e gli specifici servizi direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali e che consentono, a differenza di quelli generici, un immediato controllo da parte dell'utente sulla loro effettiva osservanza e che possono essere oggetto di pretesa.

La presente Carta dei Servizi risulta, dunque, strutturata in standard generali e standard specifici e le relative tabelle sono rispettivamente indicate negli Allegati n. 1 e 2.

6. Valutazione del servizio da parte dell'utente

Al fine di garantire la partecipazione degli utenti allo sviluppo e al miglioramento dei servizi erogati e per permettere alle Segreterie Studenti di soddisfare al meglio le esigenze degli stessi, vengono promosse, con cadenza annuale, indagini di customer satisfaction dirette a conoscere il grado di soddisfazione degli studenti relativamente ai servizi erogati.



Per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti che beneficiano dei servizi delle Segreterie Studenti, viene somministrato un questionario appositamente realizzato (Allegato n.3). Con quest'ultimo verrà somministrato dal 1° dicembre al 31 gennaio di ogni anno anche un questionario sui singoli servizi agli studenti. I predetti questionari saranno compilabili sul SOL nell'area riservata dello studente.

I risultati di queste indagini verranno resi pubblici ogni anno nel sito web di Ateneo www.unipg.it.

Ulteriori informazioni saranno oggetto di pronta comunicazione.

7. Gestione reclami e miglioramenti

Gli eventuali reclami possono essere inoltrati in modo formale e non anonimo utilizzando una delle possibili modalità:

- ✓ telefonando al numero 075 585 6693 - Dott. Biagio Cozza;
- ✓ scrivendo all'indirizzo: segr-studenti.cartaservizi@unipg.it ;
- ✓ presentandosi personalmente presso la sede della Ripartizione Didattica in via Della Pallotta n. 61, previo appuntamento con il referente.

Salvo quest'ultimo caso saranno garantiti 3 giorni lavorativi per la risposta a decorrere dalla data del reclamo.

Per i reclami occorre utilizzare l'apposito modulo (Allegato n.4 della presente Carta).

Il responsabile del servizio redige, almeno annualmente una relazione sui reclami ricevuti, da inviare al Presidio Qualità di Ateneo. Il reclamo costituisce comunque elemento di valutazione e di miglioramento dei servizi efficace in quanto fondato sulla partecipazione degli utenti.

8. Validità della Carta dei Servizi e aggiornamento

L'elenco dei servizi contenuti nella presente Carta dei Servizi va considerato un documento dinamico, in quanto, nel corso del tempo, l'amministrazione potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza o, viceversa, la cessazione di altri.

Per espressa menzione di quanto previsto nella delibera CIVIT n. 88/2010: *“Gli standard definiti saranno poi soggetti a revisione annuale, sulla base del*



monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi". L'elenco dei servizi viene verificato annualmente entro il 31 gennaio di ogni anno e, anche le successive integrazioni, dovranno essere pubblicate sul sito istituzionale di Ateneo.



9. Appendice normativa

L'adozione della presente Carta dei Servizi, e la relativa definizione degli standard di qualità, mira ad un miglioramento continuo dei servizi offerti al cittadino, in ossequio all'art. 11 del D.lgs. n. 286/1999³ (così come modificato dal D.lgs. n. 150/2009), alle deliberazioni CiViT⁴ nn. 1/2010, 88/2010 e n. 3/2012, all'art. 32, comma 1, del D.lgs. n. 33/2013⁵, e al fine di rispondere alla sempre attuale esigenza di una regolamentazione dei rapporti tra cittadino e pubblica amministrazione.

Le dimensioni di qualità rilevanti ai fini della presente Carta dei Servizi delle Segreterie Studenti sono state individuate nella Trasparenza, Accessibilità, Efficacia, Efficienza, Tempestività, Continuità, Elasticità, Flessibilità, Equità ed Empatia in ottemperanza alle Tabelle n. 1 e 2 della delibera CiViT n. 3/2012.

La predisposizione della presente Carta e la sua successiva pubblicazione sul sito istituzionale di Ateneo, oltre a formalizzare l'impegno contrattuale che l'Università degli Studi di Perugia assume nei confronti dell'utenza in merito al rispetto degli standard di qualità definiti, si pone anche in conformità con quanto previsto dal "Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2013-2015" ai sensi del D.lgs. n. 150/2009.

Inoltre, il raggiungimento di predetti standard di qualità dei servizi rappresenta anche uno degli elementi che contribuiscono alla determinazione del livello delle performance dell'Ateneo in coerenza con gli obiettivi indicati nel relativo Piano delle Performance 2013-2015 dell'Università degli Studi di Perugia.

³ art. 11, comma 2, del D.lgs. n. 286/1999 così come sostituito dall'art. 28 del D.lgs. n. 150/2009 rubricato "Qualità dei servizi pubblici": "Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la Conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche".

⁴ "CiViT": Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche.

⁵ Art. 32, comma 1, D.lgs. n. 33/2013: "Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".

ALLEGATO 1

STANDARD DI QUALITA' GENERALI DELLE SEGRETERIE STUDENTI

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Descrizione Indicatore di qualità	Formula indicatore	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità fisica	Praticità nel raggiungere le sedi	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 60% delle risposte positive
	Accessibilità fisica	Assenza di barriere architettoniche	Numero di uffici con servizi erogati allo sportello / Numero di uffici senza barriere architettoniche	75%
Tempestività	Tempistiche nell' erogazione del servizio	Puntualità nella risposta	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Comunicazioni agli utenti	Prontezza nelle comunicazioni relative ad eventuali modifica o sospensioni del servizio	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Accesso al servizio	Celerità nell'accesso al servizio	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	15 min
Trasparenza	Informazioni inerenti i servizi offerti	Disponibilità dei servizi richiesti dagli utenti	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Informazioni inerenti i servizi offerti	Chiarezza delle informazioni	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Informazioni inerenti i servizi offerti	Completezza delle informazioni	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Accesso alle informazioni on line	Agevolezza nel reperire informazioni relative al servizio	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 75% delle risposte positive
Efficacia	Comprensione dell'utente	Celerità nel reperimento delle informazioni inerenti al responsabile del servizio	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 75% delle risposte positive
	Comprensione dell'utente	Facilità nell' identificazione del responsabile del servizio e dei reclami	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 75% delle risposte positive
	Affidabilità	Presenza di informazioni relative ai tempi per l'erogazione dei servizi	Esistenza nel sito istituzionale di un'apposita sezione relativi ai servizi e ai tempi di erogazione	100%
Continuità	Accessibilità fisica	Continuità nell'erogazione del servizio	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello / Numero totale di giornate lavorative (da calendario)	90%
	Conformità	Adeguatezza degli orari degli uffici	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 75% delle risposte positive
Elasticità	Conformità	Identificazione con le esigenze dell'utente	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Adeguatezza	Capacità degli uffici ad adeguarsi al variare delle richieste di servizi	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
Flessibilità	Pertinenza nell'erogazione del servizio	Attinenza del servizio reso rispetto alle richieste degli utenti	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Prontezza	Capacità degli uffici a risolvere criticità sopravvenute	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
Equità	Parità di trattamento	Attitudine degli uffici ad offrire il medesimo trattamento a tutti gli utenti	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 90% delle risposte positive
	Parità di trattamento	Capacità degli uffici ad adeguarsi alle diverse tipologie di utenti	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
Efficienza	Economicità	Capacità di erogazione del servizio ottimizzando le risorse	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Competenza e professionalità	Adeguatezza delle opportune conoscenze rispetto al servizio reso	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 60% delle risposte positive
Empatia	Personalizzazione del servizio	Capacità dell'ufficio di adattarsi ai bisogni dell'utente	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Cortesia	Attitudine dell'ufficio a relazionarsi con l'utente con affabilità e gentilezza	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 80% delle risposte positive

ALLEGATO 2
STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI

Icone servizi	Tipologie di servizi	Utenti	Dettaglio del servizio	Standard di qualità delle prestazioni rese	Responsabile
	Immatricolazioni e Iscrizioni (per i Corsi di Laurea, Laurea Specialistica, Laurea Magistrale, Laurea Magistrale a ciclo unico)	Studenti	Prima immatricolazione	Immediatezza	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
		Studenti	Immatricolazione per abbreviazione carriera	Immediatezza	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
		Studenti	Ammissione studenti stranieri: verifica possesso titoli di studio ed eventuali ulteriori titoli posseduti	Immediatezza	Responsabile ufficio tasse e studenti stranieri
		Studenti	Tempo iscrizione anni successivi al primo	Immediatezza (parametrata al momento del pagamento delle tasse)	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
		Studenti	Tempo iscrizione corso singolo	Immediatezza (a seguito della presentazione della relativa istanza corredata da tutta la documentazione)	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
	Passaggi e Trasferimenti (per i Corsi di Laurea, Laurea Specialistica, Laurea Magistrale, Laurea Magistrale a ciclo unico)	Studenti	Passaggi di corso	<= 2 giorni lavorativi	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
		Studenti	Passaggi di facoltà	<= 2 giorni lavorativi	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
		Studenti	Trasferimento in ingresso	Immediato	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
		Studenti	Trasferimento in uscita	<=10 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
	Rilascio certificati, attestazioni e pergamene	Studenti / Laureati	Rilascio certificati	Immediatezza	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
		Studenti / Laureati	Rilascio attestazioni	Immediatezza	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
		Laureati	Informazioni sulle tempistiche di rilascio delle pergamene di laurea	Immediatezza	Resp. uff. organizzazione e pianificazione carriere studenti
		Laureati	Rilascio pergamene di laurea	Max 40 gg dalla data di laurea	Resp. uff. organizzazione e pianificazione carriere studenti
	Tasse	Studenti	Regolarizzazione dei pagamenti a seguito del mancato rinnovo dell'iscrizione oppure in caso di irregolarità dei pagamenti	<=1 giorno dalla presentazione dell'istanza	Responsabile ufficio tasse e studenti stranieri
		Studenti	Rimborso tasse su istanza dell'interessato	fino a sei mesi	Responsabile ufficio tasse e studenti stranieri
	Rinunce, sospensioni e decadenze	Studenti/ Dottorandi	Sospensione degli studi per maternità, infermità o per altre cause	<=1 giorno dalla presentazione dell'istanza	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
		Studenti/ Dottorandi	Sospensione degli studi per infermità	<=1 giorno dalla presentazione dell'istanza	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
		Studenti / Studenti Specializzandi / Dottorandi	Rinuncia agli studi	<=7 giorni lavorativi dalla rinuncia	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
	Gestione carriera studenti	Studenti	Piani di studio individuali	<= 3 giorni lavorativi (previa approvazione del consiglio di corso di laurea)	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
		Studenti / Laureati	Valutazione titoli e carriera pregressa	<= 30 giorni	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
		Studenti	Registrazione esami	Immediatezza	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
		Studenti Stranieri / Laureati all'estero	Acquisizione istanze di riconoscimento degli studi svolti all'estero	Immediatezza	Responsabile ufficio segreteria studenti stranieri
		Studenti	Reviviscenza carriera dopo rinuncia o decadenza	<= 30 giorni	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
	Esame di Laurea	Studenti	Tempo di ammissione all'esame di laurea	Immediatezza	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
		Studenti	Rinuncia alla sessione di laurea	Immediatezza	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
		Studenti	Rinnovo domanda di laurea	Immediatezza	Responsabile ufficio singola segreteria studenti
	Scuole di specializzazione	Studenti Specializzandi	Tempo immatricolazione alle scuole di specializzazione	<= 2 giorni lavorativi	Responsabile ufficio segreteria studenti scuole di specializzazione (area sanitaria e non)
		Studenti Specializzandi	Tempo iscrizione anni successivi al primo	Immediatezza (parametrata al momento del pagamento delle tasse)	Responsabile ufficio segreteria studenti scuole di specializzazione (area sanitaria e non)
		Studenti Specializzandi	Tempo immatricolazione Tirocini Formativi Attivi	<= 8 giorni lavorativi	Responsabile ufficio segreteria studenti scuole di specializzazione (area sanitaria e non)
		Studenti Specializzandi	Trasferimenti in uscita per le specializzazioni	<= 10 giorni dallo svolgimento dell'esame di passaggio (previo nulla osta da parte dell'Ateneo di destinazione)	Responsabile ufficio segreteria studenti scuole di specializzazione (area sanitaria e non)
		Studenti Specializzandi	Trasferimenti in arrivo per le specializzazioni	<= 10 lavorativi dal ricevimento della richiesta di trasferimento da parte dell'Ateneo di partenza	Responsabile ufficio segreteria studenti scuole di specializzazione (area sanitaria e non)
		Studenti Specializzandi	Rilascio certificazioni e attestazioni	Immediato (per le carriere meccanizzate tramite GISS) oppure <= 10 giorni lavorativi	Responsabile ufficio segreteria studenti scuole di specializzazione (area sanitaria e non)
		Studenti Specializzandi	Esame finale di diploma di specializzazione	<= 5 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda	Responsabile ufficio segreteria studenti scuole di specializzazione (area sanitaria e non)

	Gestione Medici in formazione specialistica	Studenti Specializzandi	Predisposizione e sottoscrizione dei contratti di formazione specialistica	<=5 giorni lavorativi dall'immatricolazione/iscrizione alle scuole di specializzazione	Responsabile ufficio scuole di specializzazione area sanitaria
		Studenti Specializzandi	Tempistica per rilascio di informazioni relative al monitoraggio delle assenze	<=1 giorno	Responsabile ufficio scuole di specializzazione area sanitaria
		Studenti Specializzandi	Tempistica rilascio altre informazioni	Immediatezza	Responsabile ufficio scuole di specializzazione area sanitaria
		Studenti Specializzandi	Sospensione per malattia	Immediatezza (decorsi 40 giorni di assenza per malattia)	Responsabile ufficio scuole di specializzazione area sanitaria
		Studenti Specializzandi	Sospensione per maternità	Immediatezza dalla presentazione dell'apposita modulistica	Responsabile ufficio scuole di specializzazione area sanitaria
		Studenti Specializzandi	Riattivazione del contratto a seguito di sospensione per malattia	Immediatezza previa opportuna comunicazione da parte del Direttore della Scuola di Specializzazione	Responsabile ufficio scuole di specializzazione area sanitaria
		Studenti specializzandi	Riattivazione del contratto a seguito di sospensione per maternità	Immediatezza previa presentazione dell'apposita modulistica corredata dall'autorizzazione del Direttore della Scuola	Responsabile ufficio scuole di specializzazione area sanitaria
	Dottorati di Ricerca Assegni di Ricerca	Dottorandi di ricerca	Immatricolazione	Immediatezza	Responsabile ufficio scuole di dottorato e assegni di ricerca
		Dottorandi di ricerca	Iscrizione ad anni successivi	Immediatezza	Responsabile ufficio scuole di dottorato e assegni di ricerca
		Dottorandi di ricerca	Rilascio credenziali servizi informatici	7 giorni lavorativi dalla data di scadenza dell'immatricolazione	Responsabile ufficio scuole di dottorato e assegni di ricerca
		Dottorandi di ricerca	Avvio delle procedure finalizzate all'erogazione delle borse di studio	entro 30 giorni dall'inizio del corso	Responsabile ufficio scuole di dottorato e assegni di ricerca
		Dottorandi di ricerca	Consegna diploma originale	45 giorni	Responsabile ufficio scuole di dottorato e assegni di ricerca
		Dottorandi di ricerca	Tempo medio rimborso tasse d'ufficio	entro 6 mesi dall'immatricolazione	Responsabile ufficio scuole di dottorato e assegni di ricerca
		Dottorandi di ricerca	Tempo medio rimborso tasse su istanza	entro 30 giorni dall'istanza	Responsabile ufficio scuole di dottorato e assegni di ricerca
		Assegnisti di ricerca	Inserimento in banca dati Assegnista di ricerca	Immediatezza	Responsabile ufficio scuole di dottorato e assegni di ricerca
	Orientamento e supporto persone disabili	Aspiranti matricole	Colloqui individuali pre-orientamento	entro 2 giorni dalla richiesta di appuntamento	Responsabile Area Orientamento
		Studenti	Colloquio individuale di orientamento in itinere	entro 2 giorni dalla richiesta di appuntamento	Responsabile Area Orientamento
		Studenti/ Laureati	Colloquio individuale di orientamento professionale	entro 2 giorni dalla richiesta di appuntamento	Responsabile Area Orientamento
		Aspiranti matricole/Studenti	Organizzazione giornate di orientamento presso le Facoltà	almeno 2 giornate di orientamento per Facoltà nell'A.A.	Responsabile Area Orientamento
		Aspiranti matricole/Suole Superiori	Giornate di orientamento presso Scuole Superiori	soddisfare il 100% delle richieste da parte delle Scuole Superiori	Responsabile Area Orientamento
		Aspiranti matricole/Studenti/Laureati	Rilascio informazioni e front-office	Immediatezza	Responsabile Area Orientamento
		Laureati	Percorso formativo sulla pianificazione della carriera	organizzazione di almeno 2 corsi per A.A.	Responsabile Area Orientamento
	Master e Corsi di perfezionamento	Studenti Laureati	Immatricolazione Master e Corsi di perfezionamento	Immediatezza	Resp. uff. scuole di spec. area non sanitaria, master e corsi di formazione per insegnanti
		Studenti Laureati	Rilascio informazioni inerenti a scadenze e modalità di iscrizione	Immediatezza	Resp. uff. scuole di spec. area non sanitaria, master e corsi di formazione per insegnanti
		Studenti Laureati	Rilascio diploma di Master	Immediatezza previa disponibilità	Resp. uff. scuole di spec. area non sanitaria, master e corsi di formazione per insegnanti
		Studenti Laureati	Rilascio attestato di frequenza Corsi di perfezionamento	Immediatezza previa disponibilità	Resp. uff. scuole di spec. area non sanitaria, master e corsi di formazione per insegnanti
	Esami di stato	Studenti Laureati	Iscrizione esami di stato	Immediatezza previa verifica della regolarità delle certificazioni prodotte	Responsabile ufficio esami di stato
		Studenti Laureati	Rilascio informazioni inerenti a scadenze, modalità di iscrizione e atti ministeriali	Immediatezza	Responsabile ufficio esami di stato
		Studenti Laureati	Tempistica nella pubblicazione delle commissioni di concorso	Immediatezza dall'invio da parte del Ministero	Responsabile ufficio esami di stato
		Studenti Laureati	Rilascio nulla osta per sostenere l'esame di stato	Immediatezza	Responsabile ufficio esami di stato
		Studenti Laureati	Pubblicazione elenco abilitati alla professione di medico chirurgo (per le altre professioni la pubblicazione non è di competenza della	<= 10 giorni lavorativi	Responsabile ufficio esami di stato
		Studenti Laureati	Rilascio certificazioni e attestazioni	<= 5 giorni lavorativi	Responsabile ufficio esami di stato
		Studenti Laureati	Accesso agli atti della procedura concorsuale	<= 15 giorni lavorati dalla richiesta in caso di procedura conclusa (in caso di procedimento concorsuale non concluso la tempistica dipende dalle	Responsabile ufficio esami di stato
		Studenti Laureati	Rilascio diploma provvisorio	<= 10 giorni lavorativi	Responsabile ufficio esami di stato
		Studenti Laureati	Rilascio diploma originale di abilitazione alla professione	Immediatezza previa verifica di disponibilità	Responsabile ufficio esami di stato
	Organizzazione e pianificazione carriere studenti	Studenti / Laureati	Corrispondenza con l'utenza (con specifico riferimento a richieste, istanze ecc.)	entro i termini di legge	Responsabile ufficio organizzazione e pianificazione carriere studenti

5

5



UN RECLAMO ☐

UNA SEGNALAZIONE ☐

UN SUGGERIMENTO ☐

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

☐ Desidero ricevere una risposta, quindi lascio i miei dati

Recapito e-mail dello studente al quale rispondere al reclamo _____

Data: _____