

Carta dei Servizi dell'Area Servizi agli Studenti e Post Lauream

ALLEGATO 2

STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI DELL'AREA SERVIZI AGLI STUDENTI E POST LAUREAM

Tipologie di servizi	Utenti	Dettaglio del servizio	Standard di qualità delle prestazioni rese	Responsabile
<b>Diritto allo Studio</b>	Studenti	Forme di collaborazione degli studenti ad attività connesse ai servizi resi dall'Università	3 mesi dalla scadenza del bando	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
	Studenti	Erogazione dei fondi per iniziative culturali ed integrazione didattica	2 mesi dalla scadenza del bando	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
	Studenti	Erogazione di contributi a favore di laureandi	2 mesi dalla scadenza del bando	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
	Studenti	Erogazione di sussidi a favore di studenti che si trovino in particolari condizioni di bisogno	2 mesi dalla scadenza del bando	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
	Laureandi/Laureati	Premi di laurea	2 mesi dalla scadenza del bando	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
<b>Tasse</b>	Studenti	Verifica posizione individuale e relativa regolarizzazione	<=15 giorni dalla presentazione dell'istanza	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
	Studenti	Riduzioni	<=15 giorni dalla presentazione dell'istanza	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
	Studenti	Esoneri	<=15 giorni dalla presentazione dell'istanza	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
	Studenti	Gestione tasse ed esoneri relativi a studenti beneficiari e idonei di borse di studio	Fino a 3 mesi dalla pubblicazione delle graduatorie definitive dell'ADSU	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
<b>Orientamento in ingresso</b>	Studenti / Aspiranti matricole/Studenti delle Scuole Superiori/Famiglie	Colloquio individuale di orientamento	Immediato	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Studenti / Aspiranti matricole/Studenti delle Scuole Superiori/Famiglie	Rilascio informazioni e front-office	Immediato	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Studenti delle Scuole Superiori/Aspiranti matricole/Famiglie	Organizzazione giornate di orientamento in Ateneo (Open Days, Porte aperte UNIVAQ, "3 giorni da Ingegnere")	Da Febbraio a Luglio di ogni anno	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Studenti delle Scuole Superiori	Giornate di orientamento presso le Scuole Superiori	<= 20 giorni dalla richiesta	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Studenti / Aspiranti matricole/Studenti delle Scuole Superiori/Famiglie	Distribuzione materiale divulgativo	Immediata	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
<b>Tutorato</b>	Studenti	Forme di collaborazione degli studenti senior al tutorato didattico e di recupero	2 mesi dalla scadenza del bando	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement

*Carta dei Servizi dell'Area Servizi agli Studenti e Post Lauream*

<b>Disabilità</b>	Studenti	Assistenza studenti disabili	<= 20 giorni dalla richiesta	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Studenti	Assistenza studenti dislessici	<= 20 giorni dalla richiesta	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Studenti	Forme di collaborazione degli studenti senior all'affiancamento degli studenti con disabilità	2 mesi dalla scadenza del bando	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
<b>Job Placement</b>	Laureandi/Laureati	Informazione	Immediata	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Laureandi/Laureati	Orientamento	Immediata	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Laureandi/Laureati	Tirocini e stage	<= 15 giorni lavorativi	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Laureandi/Laureati	Incontri sulle competenze trasversali	<= 10 giorni dalla richiesta	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Aziende/Imprese/Enti	Informazione	Immediata	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Aziende/Imprese/Enti	Analisi dei fabbisogni professionali	<= 5 giorni lavorativi dalla richiesta	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Aziende/Imprese/Enti	Tirocini e stage	<= 15 giorni lavorativi	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Aziende/Imprese/Enti	Incrocio domanda/offerta	Immediata	Responsabile Settore Cittadinanza Studentesca, orientamento e placement
	Aziende/Imprese/Enti	Organizzazione di giornate di orientamento in uscita (Career Days)	<= 20 giorni dalla richiesta dell'Azienda	Responsabile Settore Cittadinanza Studentesca, orientamento e placement
<b>Corsi di Specializzazione post lauream</b>	Studenti Specializzandi	Immatricolazione ed iscrizione alle Scuole di Specializzazione di area sanitaria	<=3 giorni lavorativi	Responsabile Segreteria post lauream
	Studenti Specializzandi	Trasferimenti in arrivo e in uscita per le Scuole di Specializzazione	<= 3 giorni lavorativi	Responsabile Segreteria post lauream
	Studenti Specializzandi	Rilascio diploma finale di Scuola di Specializzazione	1 mese dalla richiesta	Responsabile Segreteria post lauream
	Laureati	Immatricolazione ed iscrizione ai corsi di formazione per insegnanti (TFA)	<=3 giorni lavorativi	Responsabile Segreteria post lauream
	Laureati	Rilascio certificazioni e attestazioni per il TFA	<=3 giorni lavorativi	Responsabile Segreteria post lauream
	Studenti/Laureati	Immatricolazione ed iscrizione ai percorsi formativi 24 CFU	<=3 giorni lavorativi	Responsabile Segreteria post lauream

*Carta dei Servizi dell'Area Servizi agli Studenti e Post Lauream*

	Studenti/Laureati	Rilascio certificazioni a attestazioni per i percorsi formativi 24 CFU	<=5 giorni lavorativi	Responsabile Segreteria post lauream
<b>Gestione Medici in formazione specialistica</b>	Studenti Specializzandi	Predisposizione e sottoscrizione dei contratti di formazione specialistica	5 mesi dall'iscrizione/immatricolazione	Responsabile Segreteria post lauream
	Studenti Specializzandi	Informativa	Immediato	Responsabile Segreteria post lauream
	Studenti Specializzandi	Sospensione per maternità o malattia	<=1 giorno dalla richiesta	Responsabile Segreteria post lauream
	Studenti specializzandi	Riattivazione del contratto a seguito di sospensione per maternità o malattia	<=1 giorno dalla richiesta	Responsabile Segreteria post lauream
<b>Master</b>	Laureati	Immatricolazione ai Master	<=3 giorni lavorativi	Responsabile Segreteria post lauream
	Laureati	Gestione della carriera degli iscritti ai Master	<=3 giorni lavorativi	Responsabile Segreteria post lauream
	Laureati	Rilascio certificati	1 giorno dalla richiesta	Responsabile Segreteria post lauream
	Laureati	Rilascio diploma Master	1 mese dalla richiesta	Responsabile Segreteria post lauream