

# CARTA DEI SERVIZI

## SERVIZIO DIPLOMI E DIPLOMI SUPPLEMENT

### SERVIZIO OFFERTO:

predisposizione dei diplomi e diplomi supplement per i laureati unibz.

In particolare, il servizio riguarda:

- Predisposizione e stampa dei diplomi finali (per i corsi di laurea, laurea magistrale, dottorato di ricerca, master universitario) - e del relativo registro – distribuiti in occasione delle previste cerimonie di conferimento dei diplomi; in casi di urgenza, la stampa avviene su richiesta;
- Predisposizione e stampa del diploma supplement e successivo invio via mail;
- Risposta alle telefonate e alle mail inviate dai laureati relative alle seguenti tematiche: tempistiche del rilascio e contenuto del diploma supplement e del diploma finale, cambio dell'indirizzo postale per la spedizione del diploma supplement, richiesta di scansione ed invio telematico dei documenti rilasciati in casi di urgenza.

### SETTORE:

- Segreteria Studenti e Studentesse (per i diplomi relativi ai corsi di laurea, laurea magistrale, dottorato di ricerca, master universitario)

### CONTATTI:

- per i corsi di studio nella sede centrale di Bolzano:  
piazza Università - 39100 Bolzano - [studentoffice@unibz.it](mailto:studentoffice@unibz.it) - tel +39 0471 012200  
- fax +39 0471 012 209
- per i corsi di studio nella sede distaccata di Bressanone:  
via S. Croce 7, - 39042 Bressanone - [studentofficeBX@unibz.it](mailto:studentofficeBX@unibz.it) - tel. +39 0472012 200 - fax +39 0472 012 209

### REFERENTE DI SETTORE:

- per i corsi di studio:  
Andrea Mitterutzner -Tel.+39 0471 012201 - mail: [andrea.mitterutzner@unibz.it](mailto:andrea.mitterutzner@unibz.it)

### DESTINATARI:

laureati unibz

### ORARIO DI APERTURA ALL'UTENZA:

- lunedì, mercoledì: 10:00 - 12:00
- giovedì: 14:00 - 16:00

#### ORARIO TELEFONICO:

- lunedì, martedì e giovedì: 08:30 - 12:30 e 14:00 - 16:00
- mercoledì e venerdì: 08:30 - 12:30

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE:

- gestione delle pratiche: modalità telematica/in presenza (consegna/ritiro/invio postale)
- consulenza: in presenza/telematica/telefonica

#### TEMPI PREVISTI:

- 0 giorni per la consulenza in presenza o telefonica;
- entro 2 giorni lavorativi per la consulenza via e-mail;
- entro 10 giorni lavorativi per la stampa del diploma (se richiesta in casi di urgenza), altrimenti consegna in occasione delle previste cerimonie ufficiali di conferimento dei diplomi;
- entro 15 giorni lavorativi per la stampa del diploma supplement (stampa e successivo invio postale).

#### INDICATORI PER IL MONITORAGGIO:

- Rispetto delle tempistiche
- Soddisfazione degli utenti

#### RESPONSABILE DELLA SEGRETERIA STUDENTI E STUDENTESSE:

Andrea Mitterutzner - Tel.: +39 0471 012201 - [andrea.mitterutzner@unibz.it](mailto:andrea.mitterutzner@unibz.it)

#### RESPONSABILE DELL'AREA SERVIZI AGLI STUDENTI:

Mario Burg - Tel.: +39 0471 012201 - e.mail: [mario.burg@unibz.it](mailto:mario.burg@unibz.it)