

# 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, TFA) - 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 postale;
- 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, informazioni sulla partecipazione alla cerimonia di conferimento dei diplomi, 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 (per i diplomi relativi ai corsi di laurea, laurea magistrale, dottorato di ricerca, master universitario, TFA)

### CONTATTI:

- per i corsi di studio nella sede centrale di Bolzano:  
piazza Università - 39100 Bolzano - [studsec@unibz.it](mailto:studsec@unibz.it) - tel +39 0471 012 200 - fax +39 0471 012 209
- per i corsi di studio nella sede distaccata di Bressanone:  
viale Ratisbona 16, - 39042 Bressanone - [studsecBX@unibz.it](mailto:studsecBX@unibz.it) - tel. +39 0472 012 200 - fax +39 0472 012 209

### REFERENTE DI SETTORE:

- per i corsi di studio nella sede centrale di Bolzano:  
Christian Staffler Tel.: + 39 0471 012 201 e-mail: [christian.staffler@unibz.it](mailto:christian.staffler@unibz.it)
- per i corsi di studio nella sede distaccata di Bressanone:  
Claudia De Zolt Tel.: + 39 0472 012 216 e-mail: [claudia.dezolt@unibz.it](mailto:claudia.dezolt@unibz.it)

### DESTINATARI:

laureati unibz

### ORARIO DI APERTURA ALL'UTENZA:

- lunedì, mercoledì e venerdì: 10:00 - 12:00
- martedì e 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:

Christian Staffler Tel.: +39 0471 012 201 email: [christian.staffler@unibz.it](mailto:christian.staffler@unibz.it)

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

Christian Staffler Tel.: +39 0471 012 201 email: [christian.staffler@unibz.it](mailto:christian.staffler@unibz.it)