

## Consegna badge

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Studenti

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Pubblicazione sul sito delle informazioni relative alla distribuzione dei badge. Distribuzione dei badge agli studenti, previo avviso tramite e-mail, identificazione e inserimento nel software dedicato dell'informazione relativa all'avvenuta consegna.

Stampa e distribuzione badge per gli studenti iscritti oltre il regolare termini di iscrizione, a seguito di scorrimenti in graduatoria. Coordinamento con le strutture didattiche presso i poli decentrati per la distribuzione dei badge agli studenti afferenti a corsi di studio presenti nelle sedi decentrate.

**AREA/CENTRO:** Uffici in Staff al Direttore Generale

**SERVIZIO:** Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze Mediche e farmaceutiche

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Scuola di Scienze Mediche e farmaceutiche

**UNITÀ:** Unità di supporto alla didattica e sportello dello studente

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Leda Masi

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 01035332931, 01035338042

**E-MAIL:** [sportello@medicina.unige.it](mailto:sportello@medicina.unige.it), [sportellofarmacia@unige.it](mailto:sportellofarmacia@unige.it)

**INDIRIZZO:** Via L.B. Alberti 4

**WEBSITE:** <http://www.medicina.unige.it>, [www.difar.unige.it](http://www.difar.unige.it)

**NUMERO DI ADDETTI:** 4

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 01035332931, 01035338042

**E-MAIL:** [sportello@medicina.unige.it](mailto:sportello@medicina.unige.it), [sportellofarmacia@unige.it](mailto:sportellofarmacia@unige.it)

**ALTRO:** webform "Reclami e segnalazioni", sportello

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** lunedì - venerdì 9.00-12.00, martedì anche 14.00-15.30

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** La distribuzione dei badge è divisa per la sede di Genova fra i due uffici di Area Medica (2 addetti) e Area Farmacia (2 addetti)

| Dimensioni della qualità | Indicatori   | Unità di misura  | Valore 2017  | Valore 2018  | Valore programmato 2019  |
|--------------------------|--|--|--|--|--|
| ACCESSIBILITÀ            |  |  |  |  |  |
|                          | Modalità di contatto   | Numero + tipologia canali<br><i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i> | 4 (mail, telefono, accesso fisico, sito web)   | 4 (mail, telefono, accesso fisico, sito web)   | 4 (mail, telefono, accesso fisico, sito web)   |
|                          | Orario di apertura al pubblico   | Numero ore a settimana<br><i>Es. 20</i>  | 16   | 16   | 16   |
| TEMPESTIVITÀ             |  |  |  |  |  |
|                          | tempo medio per la presa in carico del servizio  | Ore o giorni lavorativi<br><i>Es: 4 ore/2 giorni</i>                                 | 1 giorno   | 1 giorno   | 1 giorno   |
|                          | tempo medio di erogazione del servizio   | Ore o giorni lavorativi<br><i>Es: 8 ore/5 giorni</i>                                 | 7 giorni (il tempo medio è approssimativo, va da pochi minuti in caso di richiesta singola a giorni per distribuzioni massive) | 7 giorni (il tempo medio è approssimativo, va da pochi minuti in caso di richiesta singola a giorni per distribuzioni massive) | 7 giorni (il tempo medio è approssimativo, va da pochi minuti in caso di richiesta singola a giorni per distribuzioni massive) |
| TRASPARENZA              |  |  |  |  |  |
|                          | Tipologia di pubblicizzazione:<br>A) Assente<br>B) E-mail<br>C) Intranet<br>D) Sito<br>E) Canali social (specificare)<br>F) Newsletter<br>G) Altro (specificare) | Lettera/e<br><i>Es: A, C, F</i>  | B, D   | B, D   | B, D   |

| Dimensioni della qualità | Indicatori   | Unità di misura                                      | Valore 2017 | Valore 2018 | Valore programmato 2019 |
|--------------------------|--|--|-------------|-------------|-------------------------|
|                          | Tempo medio aggiornamento informazioni   | Ore o giorni lavorativi<br><i>Es: 4 ore/2 giorni</i> | 2 giorni    | 2 giorni    | 2 giorni                |
|                          | Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio:<br>A) Assente<br>B) PDF Scaricabile<br>C) Form compilabile online<br>D) Avvio processo online<br>E) Conclusione processo online<br>F) Gestione intero processo online<br>G) Altri canali online (specificare) | Lettera/e<br><i>Es: E</i>                            | D, E        | D, E        | D, E                    |
| EFFICACIA                |  |  |             |             |                         |
|                          | Reclami e/o segnalazioni di disservizi   | Numero all'anno<br><i>Es. 2</i>                      | 0           | 0           | 0                       |
|                          | Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:<br>A) E-mail<br>B) Moduli online<br>C) Canali social (specificare)<br>D) Sportello<br>E) Posta<br>F) Telefono<br>G) Altro (specificare)  | Lettera/e<br><i>Es: A, C (facebook)</i>              | A, B, D, F  | A, B, D, F  | A, B, D, F              |

## Ulteriori informazioni

---

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **NO**

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: