



## Supporto al corso di studio

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Docenti, studenti, personale TABS, strutture, altri stakeholders

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Lo staff dell'unità di supporto alla didattica: istruisce le pratiche dei CCS e redige i verbali; collabora con la Commissione orario; supporta nella calendarizzazione esami e nella loro registrazione; supporta nella compilazione piani e registra l'approvazione di quelli individuali; istruisce le pratiche per riconoscimenti esami o di carriera; collabora per attività di orientamento; partecipa alle selezioni dei tutor e ne monitora l'attività; predispone commissioni e sedute di laurea; supporta il Corso di Dottorato di Ricerca; gestisce i registri delle lezioni; segue le pratiche per le elezioni.

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

**SERVIZIO:** Servizio Scuola e Dipartimenti Politecnici

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Dipartimento Ingegneria civile, chimica e ambientale - DICCA

**UNITÀ:** Unità di supporto alla didattica

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Francesca Rossi (Responsabile di unità)

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010.3352954, 010.3352195, 010.3352303

**E-MAIL:** [didattica.dicca@unige.it](mailto:didattica.dicca@unige.it)

**INDIRIZZO:** Via Montallegro, 1 - 16145 Genova

**WEBSITE:** [www.dicca.unige.it](http://www.dicca.unige.it)

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010.3352954, 010.3352195, 010.3352303

**E-MAIL:** [didattica.dicca@unige.it](mailto:didattica.dicca@unige.it)

**ALTRO:** Alcuni CdS hanno adottato una procedura per la gestione delle non conformità e dei reclami.

**APERTURA AL PUBBLICO:** Su appuntamento

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

**MAGGIORI INFORMAZIONI:**

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
<b>ACCESSIBILITÀ</b>					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	3 (mail, telefono, accesso fisico)	3 (mail, telefono, accesso fisico)	3 (mail, telefono, accesso fisico)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 giorno.	1 giorno.	1 giorno.
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	15 giorni.	15 giorni.	15 giorni.
<b>TRASPARENZA</b>					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	B, D	B, D	B, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno

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

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: