



Gestione amministrativa domanda e ammissione all'esame finale per le scuole di specializzazione

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: studenti laureandi (specializzandi)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: gestione informatica delle domande di esame finale di scuola di specializzazione, verifica del possesso dei requisiti amministrativi richiesti per l'ammissione all'esame

AREA/CENTRO: Area Didattica e studenti

SERVIZIO: Servizio Segreterie studenti

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Scuola di specializzazione e master

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Riccardo D'Eredità (Capo Servizio)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO:

E-MAIL: altaformazione@unige.it

INDIRIZZO:

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: altaformazione@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 9.00-12.00

martedì ore 9.00-11.00 e 14.30-16.00

MAGGIORI INFORMAZIONI:

| Dimensioni della qualità | Indicatori | Unità di misura | Valore 2017 | Valore 2018 | Valore programmato 2019 |
|--------------------------|---|--|-------------|-------------|-------------------------|
| ACCESSIBILITÀ | | | | | |
| | | Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i> | 1 (sito) | 1 (sito) | 1 (sito) |
| TEMPESTIVITÀ | | | | | |
| | 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> | 18 giorni | 15 giorni | 10 giorni |
| TRASPARENZA | | | | | |
| | Tipologia di pubblicizzazione: | | | | |
| | A) Assente | | | | |
| | B) E-mail | | | | |
| | C) Intranet | Lettera/e | | | |
| | D) Sito | <i>Es: A, C, F</i> | D | D | D |
| | E) Canali social (specificare) | | | | |
| | F) Newsletter | | | | |
| | G) Altro (specificare) | | | | |
| | Tempo medio aggiornamento informazioni | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i> | 2 giorni | 2 giorni | 2 giorni |

| 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 | Lettera/e | | F | F | F |
| D) Avvio processo online | <i>Es: E</i> | | | | |
| E) Conclusione del processo online | | | | | |
| F) Gestione intero processo online | | | | | |
| G) Altri canali online (specificare) | | | | | |
| Efficacia | | | | | |
| Reclami e/o segnalazioni di disservizi | | Numero all'anno <i>Es. 2</i> | 3 | 3 | 3 |
| Modalità di presentazione dei reclami/disservizi: | | | | | |
| A) E-mail | | | | | |
| B) Moduli online | | | | | |
| C) Canali social (specificare) | Lettera/e | | | | |
| D) Sportello | <i>Es: A, C (facebook)</i> | | A, D, E, F | A, D, E, F | A, D, E, F |
| E) Posta | | | | | |
| F) Telefono | | | | | |
| G) Altro (specificare) | | | | | |

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: No

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: