



Università
di **Genova**

Gestione rilascio e consegna certificazioni

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: studenti e studenti laureati

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Accoglimento richieste studenti e studenti laureati volte ad ottenere attestazioni scritte attinenti la loro carriera universitaria, anche in lingua inglese, dove previsto.

AREA/CENTRO: Area Didattica e studenti

SERVIZIO: Servizio Segreteria studenti

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Segreteria studenti Dipartimenti della Scuola Politecnica

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Anna Maria Bellino

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010/2095660

E-MAIL: studenti.poli@unige.it

INDIRIZZO: Stradone Sant'Agostino 37, 16123 Genova

WEBSITE: www.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 5

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010/2095660

E-MAIL: studenti.poli@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: Lunedì h. 09:00 – 12:00

Martedì h. 09:00 – 11:00; 14:30 – 16:00

Mercoledì h. 09:00 – 12:00

Giovedì h. 09:00 – 12:00

Venerdì h. 09:00 – 12:00

MAGGIORI INFORMAZIONI:

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
ACCESSIBILITÀ					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	2 (mail, accesso fisico)	2 (mail, accesso fisico)	2 (mail, accesso fisico)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	15,5	15,5	15,5
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 gg	1 gg	1 gg
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	2 gg	2 gg	2 gg
TRASPARENZA					
	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>	2 gg	2 gg	2 gg

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 del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e Es: E	B	B	B
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	2	2	2
	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, D, E, F	A, D, E, F	A, D, E, F

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: