



## 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:** Sportello unico studenti di Scienze umanistiche

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Fausta Antonia Ardito

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010/20951690

**E-MAIL:** [studenti.uma@unige.it](mailto:studenti.uma@unige.it)

**INDIRIZZO:** Via Balbi 4 GENOVA

**WEBSITE:** [http://www.scienzeumanistiche.unige.it/?page\\_id=8475/](http://www.scienzeumanistiche.unige.it/?page_id=8475/)

**NUMERO DI ADDETTI:** 12

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010/20951690

**E-MAIL:** [studenti.uma@unige.it](mailto:studenti.uma@unige.it)

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

martedì dalle ore 9.00 alle ore 11.00 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00

**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>	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
<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>	2 giorni	2 giorni	2 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>	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 D) Avvio processo online E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	B	B	B
<b>Efficacia</b>					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	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 <i>Es: A, C (facebook)</i>	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: