



Gestione amministrativa domanda e ammissione all'esame di laurea

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: studenti laureandi

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Gestione informatica delle domande di laurea, verifica del possesso dei requisiti amministrativi richiesti per l'ammissione all'esame di laurea.

AREA/CENTRO: Area Didattica e studenti

SERVIZIO: Servizio Segreterie 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

INDIRIZZO: Via Balbi 4 GENOVA

WEBSITE: http://www.scienzeumanistiche.unige.it/?page_id=8475/

NUMERO DI ADDETTI: 12

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010/20951690

E-MAIL: 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
ACCESSIBILITÀ					
Modalità di contatto	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>	20 giorni	18 giorni	15 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					
D) Avvio processo online	Lettera/e	F	F	F	
E) Conclusione del processo online	<i>Es: E</i>				
F) Gestione intero processo online					
G) Altri canali online (specificare)					
Efficienza					
Reclami e/o segnalazioni di disservizi					
Numero all'anno					
<i>Es. 2</i>					
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: