



## Gestione passaggi di corso, trasferimenti, sospensioni e rinuncia agli studi

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** studenti dei corsi di laurea di primo e secondo livello

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** gestione passaggi di corso: passaggio di corso online, richiesta di riconoscimento, gestione pratica di riconoscimento e aggiornamento carriera; gestione trasferimenti: rilascio congedo per trasferimento in uscita, domanda di nulla osta per trasferimento in entrata su corsi a numero programmato, iscrizione e pratica di ammissione e convalida carriera per trasferimenti in entrata; gestione delle istanze di sospensione e ripresa degli studi (ricognizione); Accoglimento e verifica amministrativa istanza di rinuncia.

**AREA/CENTRO:** Area Didattica e studenti

**SERVIZIO:** Servizio Segreterie studenti

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Segreteria studenti Dipartimenti della Scuola di Scienze Mediche e farmaceutiche

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Roberta Rabboni

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 01035338190

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

**INDIRIZZO:** Viale benedetto XV, n.7

**WEBSITE:** <https://www.studenti.unige.it/servizi/segreterie>

**NUMERO DI ADDETTI:** 4

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 01035338190

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** lun-mer-gio-ven dalle 9:00 alle 12:00

mart dalle 9:00 alle 11:00 e dalle 14.30 alle 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>	4(mail,tel,accesso fisico,sito)	4(mail,tel,accesso fisico,sito)	4(mail,tel,accesso fisico,sito)
	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>	3 giorni	3 giorni	3 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	7 giorni	7 giorni	7 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,G	B,D,G	B,D,G
	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 Es: E	B,C,D,E	B,C,D,E	B,C,D,E
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	10	10	10
	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: