



Università
di **Genova**

Gestione passaggi di corso, trasferimenti, interruzione 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 Politecnica

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Anna Maria Bellino

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 2095660

E-MAIL: studenti.poli@unige.it

INDIRIZZO:

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>	4 (mail, accesso fisico, telefono, sito)	4 (mail, accesso fisico, telefono, sito)	4 (mail, accesso fisico, telefono, sito)
	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>	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
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, G (opuscoli informativi)	B, D, G (opuscoli informativi)	B, D, G (opuscoli informativi)
	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: