



## 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:** Sportello unico studenti di Scienze sociali

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Massimo Cerro

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 01020951890

**E-MAIL:** [scienze sociali@segreteria.unige.it](mailto:scienze sociali@segreteria.unige.it)

**INDIRIZZO:** Piazza della Nunziata 9R

**WEBSITE:** <http://scienze sociali.unige.it/sportello-unico-scienze-sociali>

**NUMERO DI ADDETTI:** 11

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 01020951890

**E-MAIL:** [scienze sociali@segreteria.unige.it](mailto:scienze sociali@segreteria.unige.it)

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

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

martedì ore 9.00-11.00 e 14.30-16.00

**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, telefono, accesso fisico, sito)	4 (mail, telefono, accesso fisico, sito)	4 (mail, telefono, 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: