



Università  
di **Genova**

## Gestione piani di studio

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** studenti

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** accoglimento piano di studi e verifica in conformità a quanto riportato nei regolamenti didattici; gestione delle richieste di modifica del piano in corso d'anno (esami curriculari e/o extracurriculari).

**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 (Capo Settore)

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 01020951890

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

**INDIRIZZO:** Piazza della Nunziata 9R

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

**NUMERO DI ADDETTI:** 12

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 01020951890

**E-MAIL:** [scienze sociali@segreterie.unige.it](mailto:scienze sociali@segreterie.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 e 14.30 - 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>	3 (mail, accesso fisico, sito)	3 (mail, accesso fisico, sito)	3 (mail, accesso fisico, 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>	2gg	2gg	2gg
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	20gg	20gg	20gg
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>	D	D	D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2gg	2gg	2gg

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	F	F	F
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	3	3	3
	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: