



Gestione studenti in mobilità internazionale

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: studenti incoming e outgoing, studenti con titolo conseguito all'estero e studenti con percorso doppio titolo e/o congiunto

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: studenti incoming: controllo dei learning agreement e inserimento del piano di studi, rilascio del transcript of records (TOR) e attestato di frequenza; studenti outgoing: informazioni sull'iter di assegnazione della sede di mobilità, controllo dei learning agreement; ricevimento del TOR, avvio della pratica di riconoscimento, aggiornamento della carriera con l'attività svolta all'estero.

In caso di richiesta di riconoscimento di titolo conseguito all'estero: trasmissione al Consiglio di Corso di Studi della carriera degli studenti con titolo conseguito all'estero, predisposizione della pratica per il Senato Accademico e del Decreto Rettorale, rilascio della pergamena. Gestione del percorso doppio.

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

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

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
ACCESSIBILITÀ					
	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
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	2 giorni	2 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	15 giorni	15 giorni	15 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	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
Efficacia	Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio:				
	A) Assente				
	B) PDF Scaricabile				
	C) Form compilabile online	Lettera/e	F	F	F
	D) Avvio processo online	Es: E			
	E) Conclusione del processo online				
	F) Gestione intero processo online				
Efficacia	G) Altri canali online (specificare)				
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno	2	2	2
		Es: 2			
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:				
	A) E-mail				
	B) Moduli online				
	C) Canali social (specificare)	Lettera/e	A, D, E, F	A, D, E, F	A, D, E, F
	D) Sportello	Es: A, C (facebook)			
	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: