



**Università
di Genova**

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 learning agreement (LA) e inserimento piano di studi, rilascio transcript of records (TOR) e attestato di frequenza.

Studenti outgoing: informazioni iter di assegnazione della sede di mobilità, controllo LA, ricevimento TOR, avvio pratica di riconoscimento, aggiornamento carriera con attività svolta all'estero.

Richiesta di riconoscimento di titolo conseguito all'estero: trasmissione al CdS della carriera, predisposizione pratica per Senato Accademico e Decreto Rettorale, rilascio pergamena.

Gestione del percorso doppio titolo: iscrizione, riconoscimento attività svolte, controllo carriera per ammissione all'esame di laurea, rilascio del titolo e della pergamena.

AREA/CENTRO: Area Didattica e studenti

SERVIZIO: Servizio Segreterie studenti

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Sportello unico studenti di Scienze umanistiche

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Fausta Antonia Ardito

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010/20951690

E-MAIL: studenti.uma@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi 4 Genova

WEBSITE: http://www.scienzeumanistiche.unige.it/?page_id=8475/

NUMERO DI ADDETTI: 12

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010/20951690

E-MAIL: studenti.uma@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

martedì dalle ore 9.00 alle ore 11.00 e dalle ore 14.30 alle ore 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 (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	F	F	F
<hr/>					
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	2	2	2
	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: