



Università
di **Genova**

Immatricolazioni e iscrizioni

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: futuri studenti e studenti

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Iscrizione corsi di primo livello, gestione scorrimenti graduatorie corsi a numero programmato, iscrizioni ai corsi di secondo livello, gestione e ammissione ai percorsi finalizzati all'iscrizione alle lauree magistrali, ammissione iscrizioni anni successivi e relative verifiche.

AREA/CENTRO: Area Didattica e studenti

SERVIZIO: Servizio Segreteria studenti

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Segreteria studenti Dipartimenti della Scuola Politecnica

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Bellino Anna Maria

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 2099660

E-MAIL: studenti.poli@unige.it

INDIRIZZO: Stradone Sant'Agostino 37, 16123 Genova

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 5

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 2099681

E-MAIL: studenti.poli@unige.it

ALTRO: in presenza

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: Lunedì h. 09:00 - 12:00

Martedì h. 09:00 - 11:00 e 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> | 2 giorni | 2 giorni | 2 giorni |
| | tempo medio di erogazione del servizio | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i> | 3 giorni | 3 giorni | 3 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 <i>Es: E</i> | F | F | F |
| Efficacia | Reclami e/o segnalazioni di disservizi | Numero all'anno <i>Es. 2</i> | 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 <i>Es: A, C (facebook)</i> | 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: