



Università  
di **Genova**

## Iscrizione esami di Stato

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** studenti che si iscrivono all'esame di stato per le abilitazioni professionali

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** iscrizione a esami di stato per le abilitazioni professionali.

**AREA/CENTRO:** Area Didattica e studenti

**SERVIZIO:** Servizio Segreterie studenti

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Dottorati ed esami di Stato

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Riccardo D'Eredità (Capo Servizio)

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

TELEFONO:

E-MAIL: [altaformazione@unige.it](mailto:altaformazione@unige.it)

INDIRIZZO:

WEBSITE:

**NUMERO DI ADDETTI:** 1

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

TELEFONO:

E-MAIL: [altaformazione@unige.it](mailto:altaformazione@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>	1 (sito)	1 (sito)	1 (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>	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
<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	F	F	F
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: