



Supporto agli organi di presidio della qualità

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Presidio della qualità

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Supporto operativo alla gestione delle riunioni del Presidio della qualità di Ateneo. Supporto e collaborazione alle attività in carico al Presidio della qualità di Ateneo.

AREA/CENTRO: Area Direzionale

SERVIZIO:

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Accreditamento e assicurazione della qualità

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Cristina Roveda

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 20951696; 010 20951950

E-MAIL: presidio@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi, 5 - 16122 Genova

WEBSITE: <http://aq.unige.it/ufficio-supportoPQA>

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: presidio@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

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> | 2 (mail; telefono) | 2 (mail; telefono) | 2 (mail; telefono) |
| | Orario di apertura al pubblico | Numero ore a settimana <i>Es. 20</i> | | | |
| TEMPESTIVITÀ | | | | | |
| | tempo medio per la presa in carico del servizio | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i> | Non rilevabile | Non rilevabile | Non rilevabile |
| | tempo medio di erogazione del servizio | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i> | Non rilevabile | Non rilevabile | Non rilevabile |
| 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 | B, D, G (Aulaweb) | B, D, G (Aulaweb) |
| | Tempo medio aggiornamento informazioni | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i> | Non rilevabile | Non rilevabile | Non rilevabile |

| 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> | A | A | A |
| Efficacia | | | | | |
| | Reclami e/o segnalazioni di disservizi | Numero all'anno <i>Es. 2</i> | 0 | 0 | 0 |
| | 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, F | A, F | A, F |

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **No**

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: