



## Erasmus

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Studenti, Docenti, personale TABS, altri stakeholders (referenti altri atenei)

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Supporto agli studenti incoming e outgoing nella compilazione del Learning Agreement; supporto ai docenti per azioni mirate all'implementazione di programmi di mobilità; accoglienza studenti incoming: informazioni sull'offerta formativa della Scuola, supporto didattico durante la mobilità; transcript of records: ricezione e trasmissione ai CCS per riconoscimento CFU; bandi di Mobilità: gestione domande di candidatura, supporto alla Commissione selezionatrice di Scuola ai fini della redazione della graduatoria, trasmissione nominations alle Università straniere; censimento e trasmissione dati sulla mobilità ai CdS ai fini della compilazione della SUA CdS

**AREA/CENTRO:** Uffici in Staff al Direttore Generale

**SERVIZIO:** Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze Mediche e farmaceutiche

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Scuola di Scienze Mediche e farmaceutiche

**UNITÀ:** Unità di supporto alla didattica e sportello dello studente

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Leda Masi

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 01035332931

**E-MAIL:** [erasmus.medicina@unige.it](mailto:erasmus.medicina@unige.it), [sportellofarmacia@unige.it](mailto:sportellofarmacia@unige.it)

**INDIRIZZO:** Via L. B. Alberti 4

**WEBSITE:** <http://www.medicina.unige.it/ufficio-internazionalizzazione>,

<http://www.difar.unige.it/index.php/it/2013-10-16-15-25-21/farmacia/studiare-all-estero.html>

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 01035332931

**E-MAIL:** [erasmus.medicina@unige.it](mailto:erasmus.medicina@unige.it), [sportellofarmacia@unige.it](mailto:sportellofarmacia@unige.it)

**ALTRO:** webform

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** lunedì: 10.00-12.00 e 12.00-14.00 (ricevimento Referente internazionalizzazione)

mercoledì: 10.00-12.00

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** 2 dipendenti strutturati Unige e una unità di personale interinale

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>	4 (mail, telefono, accesso fisico, sito web)	4 (mail, telefono, accesso fisico, sito web)	4 (mail, telefono, accesso fisico, sito web)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	6	6	6
<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>	Non rielvabile	Non rielvabile	Non rielvabile
<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>	D	D	D
	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 processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e Es: E	B, C, G (mail)	B, C, G (mail)	B, C, G (mail)
EFFICACIA					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	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 Es: A, C (facebook)	A, D, F	A, B, D, F	A, B, D, F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: