



Gestione delle domande di laurea

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti, Docenti

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Pubblicazione nel sito di Scuola di tutte le sessioni di laurea (approvate dagli Organi competenti); impostazione sessioni di laurea nel software dedicato ed inserimento scadenze per la compilazione della domanda di laurea on-line da parte dello studente e successiva approvazione on-line da parte del relatore; pubblicazione nel sito di Scuola delle informazioni relative alle modalità ed al termine per la compilazione della domanda di laurea; supporto agli studenti, tramite front office e per mezzi telematici, per la compilazione della domanda di laurea on-line; controllo delle domande di laurea e riversamento nelle carriere degli studenti; risoluzione eventuali criticità.

AREA/CENTRO: Uffici in Staff al Direttore Generale

SERVIZIO: Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze MFN

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Scuola di Scienze MFN

UNITÀ: Unità di supporto alla didattica e sportello dello studente

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Filippo De Santis

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 3538386 – 010 3538225 – 010 3538478

E-MAIL: sportello@scienze.unige.it

INDIRIZZO: Viale Benedetto XV n° 3 c.a.p. 16132 Genova

WEBSITE: scienze.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 3

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 3538386 – 010 3538225 – 010 3538478

E-MAIL: sportello@scienze.unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: lunedì 9.00 - 12.00

martedì 9.00 - 12.00; 14.30 - 17.00

mercoledì 9.00 - 12.00; 14.30 - 17.00

giovedì 9.00 - 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>	5 (mail, accesso fisico, telefono, sito, pec)	5 (mail, accesso fisico, telefono, sito, pec)	5 (mail, accesso fisico, telefono, sito, pec)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	17	17	17
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	15 giorni (dato approssimativo in base all'approvazione del relatore)	15 giorni (dato approssimativo in base all'approvazione del relatore)	15 giorni (dato approssimativo in base all'approvazione del relatore)
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,C,D	B,C,D	B,C,D

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	2 giorni	2 giorni
	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>	C,D,E,F	C,D,E,F	C,D,E,F
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	5	4	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,F	A,D,F	A,D,F

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: