



## Controllo e gestione delle carriere allievi

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Studenti

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Iscrizione degli allievi gli indirizzi IANUA-ISSUGE; predisposizione e inserimento dei piani di studio nel database segreteria; verifica dei requisiti richiesti (frequenze, esami sostenuti, medie riportate nei percorsi di studio ordinari: laurea e/o laurea magistrale); iscrizione agli anni successivi al primo; verifica finale delle carriere e predisposizione degli elenchi per l'emissione dei diplomi di fine corso.

**AREA/CENTRO:** Scuola Superiore dell'Università degli Studi di Genova – IANUA-ISSUGE

**SERVIZIO:**

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:**

**UNITÀ:** Unità di supporto alla didattica

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Claudio Pagliero (responsabile di unità)

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010 3536819

**E-MAIL:** [Claudio Pagliero@unige.it](mailto:Claudio.Pagliero@unige.it); [didattica@issuge.unige.it](mailto:didattica@issuge.unige.it); [info@issuge.unige.it](mailto:info@issuge.unige.it)

**INDIRIZZO:** via Opera Pia 15a, 16145 Genova

**WEBSITE:** [www.issuge.unige.it](http://www.issuge.unige.it)

**NUMERO DI ADDETTI:** 1

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010 3536819

**E-MAIL:** [Claudio Pagliero@unige.it](mailto:Claudio.Pagliero@unige.it); [didattica@issuge.unige.it](mailto:didattica@issuge.unige.it); [info@issuge.unige.it](mailto:info@issuge.unige.it)

**ALTRO:** in presenza presso gli uffici

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** dal lunedì al giovedì ore 9-12, lunedì e mercoledì anche 14-17

**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>	3 (mail, telefono, accesso fisico)	3 (mail, telefono, accesso fisico)	3 (mail, telefono, accesso fisico)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	18	18	18
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	3 ore	3 ore	3 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
<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, F	B, D, F	B, D, F
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno

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	Lettera/e	A	A	A
	E) Conclusione del processo online	Es: E			
	F) Gestione intero processo online				
	G) Altri canali online (specificare)				
<hr/>					
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno	10	8	5
		Es. 2			
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:				
	A) E-mail				
	B) Moduli online				
	C) Canali social (specificare)	Lettera/e			
	D) Sportello	Es: A, C (facebook)	A, F, D	A, F, D	A, F, D
	E) Posta				
	F) Telefono				
	G) Altro (specificare)				

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: