



Predisposizione bando con test di ammissione

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Predisposizione del bando di ammissione, pubblicazione del bando e gestione delle domande.

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

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 3536819

E-MAIL: Claudio.Pagliero@unige.it; didattica@issuge.unige.it; info@issuge.unige.it

INDIRIZZO: via Opera Pia 15a, 16145 Genova

WEBSITE: www.issuge.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 1

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 3536819

E-MAIL: Claudio.Pagliero@unige.it; didattica@issuge.unige.it; info@issuge.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>	3 (mail, telefono, accesso fisico)	3 (mail, telefono, accesso fisico)	3 (mail, telefono, accesso fisico)
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	6 ore	6 ore	6 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	7 giorni	7 giorni	7 giorni
TRASPARENZA					
	Tipologia di pubblicizzazione:				
	A) Assente				
	B) E-mail				
	C) Intranet	Lettera/e			
	D) Sito	<i>Es: A, C, F</i>	B, D, F	B, D, F	B, D, F
	E) Canali social (specificare)				
	F) Newsletter				
	G) Altro (specificare)				
	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	F	F	F	
E) Conclusione del processo online	<i>Es: E</i>				
F) Gestione intero processo online					
G) Altri canali online (specificare)					
Efficienza					
Reclami e/o segnalazioni di disservizi					
Numero all'anno					
<i>Es. 2</i>					
10					
8					
5					
Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:					
A) E-mail					
B) Moduli online					
C) Canali social (specificare)	Lettera/e				
D) Sportello	<i>Es: A, C (facebook)</i>	A, D, F	A, D, F	A, D, F	
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: