



Università
di **Genova**

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](mailto: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](mailto: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)
	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>	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 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 E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	F	F	F
Efficacia					
	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) 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: