



## Supporto alla Programmazione didattica

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Docenti, studenti, docenti personale TABS, strutture, altri stakeholders

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Predisposizione/aggiornamento ordinamenti didattici: istituzione e/o modifica; predisposizione/aggiornamento dell' Offerta formativa annuale; attivazione corsi di studio da accreditare e già accreditati; compilazione della banca dati ministeriale Sua/Cds; compilazione della banca dati unige-didattica; stesura dei regolamenti didattici; stesura dei manifesti dei corsi di studio; supporto alla redazione dei Rcr e Sma; compilazione dei calendari esami dei docenti; gestione Aulaweb; elezioni rappresentanti docenti e studenti; gestione/implementazione del Programma informatico delle aule; supporto al Direttore, Coordinatori di 4 Ccs, Docenti in generale; gestione dei Siti web; gestione istanze.

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

**SERVIZIO:** Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze MFN

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Dipartimento di Scienze della terra, dell'ambiente e della vita  
DISTAV

**UNITÀ:** Unità di supporto alla didattica

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Francesca Livrieri

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0103538055

**E-MAIL:** [francesca.livrieri@unige.it](mailto:francesca.livrieri@unige.it)

**INDIRIZZO:** Corso Europa, 26

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

**NUMERO DI ADDETTI:** 1

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 0103538055

**E-MAIL:** [francesca.livrieri@unige.it](mailto:francesca.livrieri@unige.it)

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** Dal Lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** Oltre al ricevimento fron office gli studenti possono contattare via mail e via facebook

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 fisso e cell. di servizio , accesso fisico)	4 (mail, telefono fisso e cell. di servizio , accesso fisico)	4 (mail, telefono fisso e cell. di servizio , accesso fisico)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	15	15	15
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	24 ore	24 ore	24 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	5 giorni	5 giorni	5 giorni
<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	B, D	B, 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>	B	B	B
<b>Efficacia</b>					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	20	15	10
	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, B, C, F	A, B, C, F	A, B, C, F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: