



## Supporto alla programmazione didattica

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Docenti, studenti, personale tecnico-amministrativo

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Raccolta esigenze dei CCS in merito alle modifiche dell'offerta formativa per coorte successiva, verifica congruenza delle modifiche rispetto alle disposizioni normative vigenti, istruttoria pratica per approvazione in CAQ e in CCS, istruttoria pratica per RAQ Dipartimento e per approvazione in CDD, trasmissione estratto di verbale CDD alle Strutture e ai Settori competenti (laddove richiesto). Supporto al Direttore di Dipartimento nella redazione delle Linee programmatiche della didattica del Dipartimento e svolgimento procedura di approvazione negli Organi competenti.

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

**SERVIZIO:** Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze Mediche e farmaceutiche

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Dipartimento di Medicina interna e specialità mediche - DIMI

**UNITÀ:** Unità di supporto alla didattica

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Gilda Palma (Responsabile Unità di Supporto alla Didattica)

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010 3538693

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

**INDIRIZZO:**

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 103538693

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** Orario ufficiale di apertura al pubblico: dal lunedì al Venerdì dalle 9 alle 12.

Il Responsabile dell'Unità di supporto alla Didattica riceve anche in orario d'ufficio su appuntamento.

Il personale dell'Unità Didattica è disponibile a ricevere gli studenti in orari diversi se incompatibili con l'attività del Corso di Studio.

Non ci sono orari di ricevimento per il personale Docente e Tecnico-amministrativo

**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>	15	24	24
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	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	15 giorni	15 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
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	2 giorni	2 giorni

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 Es: E	G (email)	G (email)	G (email)
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	0	0	0
	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 Es: A, C (facebook)	A	A	A

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: -