



Supporto ai Corsi di Studio

Informazioni generali sull'attività

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

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Lo staff dell'unità di supporto alla didattica: attività di Front office; supporta i docenti e gli studenti nella gestione e prenotazione delle Aule; collabora con la Commissione orario; supporta nella calendarizzazione esami; supporta nella compilazione dei piani di studio; collabora per attività di orientamento; predispone commissioni e sedute di laurea; gestisce i registri delle lezioni; segue le pratiche per le elezioni; supporta le attività relative alla stipula dei contratti esterni alla docenza; gestisce la parte relativa alla pubblicazione delle informazioni sui Siti web dei CCS e sui Monitor presenti in struttura.

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 (RUD)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0103538055-8060-8263

E-MAIL: segreteria-studenti@dipteris.unige.it

INDIRIZZO: Corso Europa, 26

WEBSITE: www.distav.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 3

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0103538055-8060-8263

E-MAIL: segreteria-studenti@dipteris.unige.it

ALTRO: Alcuni CdS afferenti al Distav, adotteranno a breve una procedura per la gestione delle non conformità e dei reclami.

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: Tutti i giorni dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14 alle 16.00

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>	5 (mail, telefoni, struttura fisica, siti web, facebook)	5 (mail, telefoni, struttura fisica, siti web, facebook)	5 (mail, telefoni, struttura fisica, siti web, facebook)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	32,5	32,5	26
TEMPESTIVITÀ					
	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>	5 giorni	5 giorni	5 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, E (Facebook)	B, D, E (Facebook)	B, D, E (Facebook)
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	24 ore	24 ore	24 ore

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	B	B	B
<hr/>					
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, D, E, F	A, D, E, F	A, D, E, F

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: