



Attività di supporto alla didattica e sportello dello studente

Informazioni generali sull'attività

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

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Front office studenti e docenti; Revisione e stesura di: parti comuni, Manifesto di Scuola, guide brevi, parti comuni regolamenti didattici Corsi di Studio, bando di accesso lauree ed avviso lauree magistrali in collaborazione con le Unità di supporto alla Didattica dei Dipartimenti afferenti alla Scuola; supporto Commissioni di Scuola: Didattica, AQ, Orientamento, Internazionalizzazione, Paritetica; organizzazione corsi preparazione verifica conoscenze iniziali; organizzazione e gestione prove di ammissione ; gestione Obblighi Formativi Aggiuntivi studenti; organizzazione corsi di potenziamento per studenti con OFA; organizzazione corso lingua inglese in collaborazione con il CLAT.

AREA/CENTRO: Uffici in Staff al Direttore Generale

SERVIZIO: Servizio Scuola e Dipartimenti Politecnici

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Scuola Politecnica

UNITÀ: Unità di supporto alla didattica e sportello dello studente

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Maria Carmela Ciconte (Responsabile di unità)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 3352148(Ingegneria) - 010 2095894(Architettura)

E-MAIL: sportello.ingegneria@unige.it - sportello.architettura@unige.it

INDIRIZZO: Via Montallegro, 1 - Genova - (Ingegneria) - Stradone S. Agostino, 37 - Genova - (Architettura)

WEBSITE: www.politecnica.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 8

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 3352148(Ingegneria) - 010 2095894(Architettura)

E-MAIL: sportello.ingegneria@unige.it - sportello.architettura@unige.it

ALTRO: Procedura non conformità reperibile sul sito www.politecnica.unige.it nella sezione qualità

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: lunedì: 9:30 - 12:30 mercoledì: 9:30 - 12:30 giovedì: 9:30 - 12:30. Lo Sportello riceve inoltre su appuntamento fuori dall'orario di apertura al pubblico

MAGGIORI INFORMAZIONI: Lo Sportello Studenti della Politecnica si articola in: Sportello di Ingegneria con sede in via Montallegro,1 e Sportello di Architettura con sede in Stradone S. Agostino, 37. Lo Sportello della Politecnica supporta inoltre, nelle attività di didattica e servizi di contesto, le strutture didattiche dedicate presso i Poli territoriali di La Spezia e Savona.

| 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> | 4 (mail, telefono, accesso fisico, sito) | 4 (mail, telefono, accesso fisico, sito) | 4 (mail, telefono, accesso fisico, sito) |
| | Orario di apertura al pubblico | Numero ore a settimana <i>Es. 20</i> | 9 ore | 9 ore | 9 ore |
| 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> | 15 giorni | 15 giorni | 15 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 | 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 processo online E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare) | Lettera/e Es: E | B,C,D,E | B,C,D,E | B,C,D,E |
| Efficacia | | | | | |
| | Reclami e/o segnalazioni di disservizi | Numero all'anno Es. 2 | 3 | 3 | 3 |
| | 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,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: