



## 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](mailto:sportello.ingegneria@unige.it) - [sportello.architettura@unige.it](mailto:sportello.architettura@unige.it)

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

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

**NUMERO DI ADDETTI:** 8

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

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

**E-MAIL:** [sportello.ingegneria@unige.it](mailto:sportello.ingegneria@unige.it) - [sportello.architettura@unige.it](mailto:sportello.architettura@unige.it)

**ALTRO:** Procedura non conformità reperibile sul sito [www.politecnica.unige.it](http://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
<b>ACCESSIBILITÀ</b>					
	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
<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 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
<b>Efficacia</b>					
	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: