



Attività di supporto alla didattica e sportello dello studente

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti, Docenti, personale TABS

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Revisione e stesura di: parti comuni del Manifesto di Scuola, guide brevi, Manuale per l'accesso alle lauree magistrali della Scuola, in collaborazione con le Unità di supporto alla Didattica dei Dipartimenti afferenti alla Scuola; supporto alle Commissioni di Scuola: Didattica per i Test di ingresso e gli OFA (Obblighi Formativi Aggiuntivi), Assicurazione della Qualità, Orientamento, Internazionalizzazione, Paritetica – Supporto nella gestione delle prove di verifica della preparazione iniziale – Gestione Obblighi Formativi Aggiuntivi nella carriera degli studenti – Supporto alla Commissione esaminatrice per la verifica della conoscenza della lingua italiana per studenti stranieri.

AREA/CENTRO: Uffici in Staff al Direttore Generale

SERVIZIO: Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze MFN

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Scuola di Scienze MFN

UNITÀ: Unità di supporto alla didattica e sportello dello studente

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Filippo De Santis

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 3538386 – 010 3538225 – 010 3538478

E-MAIL: sportello@scienze.unige.it

INDIRIZZO: Viale Benedetto XV n° 3 c.a.p. 16132 Genova

WEBSITE: scienze.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 3

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 3538386 – 010 3538225 - 010 3538478

E-MAIL: sportello@scienze.unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: lunedì 9.00 - 12.00

martedì 9.00 - 12.00; 14.30 - 17.00

mercoledì 9.00 - 12.00; 14.30 - 17.00

giovedì 9.00 - 12.00

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, accesso fisico, telefono, sito, pec)	5 (mail, accesso fisico, telefono, sito, pec)	5 (mail, accesso fisico, telefono, sito, pec)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	17	17	17
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,E (facebook)	B,D,E (facebook)	B,D,E (facebook),F
	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	Lettera/e	A	A	A
	E) Conclusione del processo online	Es: E			
	F) Gestione intero processo online				
	G) Altri canali online (specificare)				
<hr/>					
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno	3	1	0
		Es. 2			
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:				
	A) E-mail				
	B) Moduli online				
	C) Canali social (specificare)	Lettera/e			
	D) Sportello	Es: A, C (facebook)	A,D,F	A,D,F	A,D,F
	E) Posta				
	F) Telefono				
	G) Altro (specificare)				

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: