



## Gestione flussi documentali e archivi

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** personale TABS, comprensivo di personale dirigente e collaboratori; strutture: uffici dell'Ateneo, individuati come clienti interni; altri stakeholder: aziende, altri enti ed università.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Protocollazione del flusso documentale in uscita e delle PEC in entrata ed in uscita tramite protocollo federato, gestione dei flussi documentali interni ed esterni, in entrata ed in uscita, gestione dei profili "Determine", "Decreti" e "Contratti" tramite protocollo federato e relative pubblicazioni nel sito "Amministrazione trasparente".

**AREA/CENTRO:** Area Apprendimento permanente e orientamento

**SERVIZIO:** Settori afferenti direttamente all'Area

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Supporto all'Area

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Nadia Risso

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0102095542, 01020951491, 01020951499

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

**INDIRIZZO:** Via Balbi 5, 16126 Genova

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 0102095542, 01020951491, 01020951499

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** No

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

**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 (e-mail, accesso fisico, telefono)	3 (e-mail, accesso fisico, telefono)	3 (e-mail, accesso fisico, telefono)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 ora	1 ora	1 ora
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	4 ore	4 ore	4 ore
<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>	C, D	C, D	C, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile

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 <i>Es: E</i>	A	A	A
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	1	1	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 <i>Es: A, C (facebook)</i>	E, F	E, F	E, F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: