



## Rendicontazione dei progetti di formazione continua

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** enti finanziatori, imprese partner, uffici amministrativi di ateneo

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** nell'ambito dei Corsi di formazione permanente e Master Universitari, l'ufficio si occupa della rendicontazione amministrativo-finanziaria delle attività formative finanziate da soggetti pubblici e privati.

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

**SERVIZIO:** Servizio Apprendimento permanente

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Ufficio Amministrazione e rendicontazione progetti

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Monica Sbrana

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010 209 9466

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

**INDIRIZZO:** Piazza della Nunziata 2 16124 Genova

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

**NUMERO DI ADDETTI:** 8

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010 209 9466

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** dal lunedì al giovedì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30  
il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.30

**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>	2 (mail e telefono fisso)	2 (mail e telefono fisso)	2 (mail e telefono fisso)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	43	43	43
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1-2 giorni	1-2 giorni	1-2 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	variabile	variabile	variabile
<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>	A	A	A
	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	Lettera/e	B	B	D
	D) Avvio processo online	Es: E			
	E) Conclusione del processo online				
	F) Gestione intero processo online				
	G) Altri canali online (specificare)				
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno	0	0	0
		Es. 2			
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:				
	A) E-mail				
	B) Moduli online				
	C) Canali social (specificare)	Lettera/e	A	A	A
	D) Sportello	Es: A, C (facebook)			
	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: