



## Acquisto beni e servizi

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Studenti: studenti dei corsi di laurea di I e II livello, post-lauream, dottorandi, specializzandi; docenti: professori di I e II fascia, ricercatori, assegnisti, docenti a contratto; personale TABS: comprensivo di personale e collaboratori; strutture: uffici dell'Ateneo, individuati come clienti interni; altri stakeholder: famiglie, cittadini, turisti, studenti di scuola.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Acquisizione di beni per l'allestimento e l'approvvigionamento delle aule, parti comuni e servizi igienici per i palazzi di interesse della Scuola - Via Balbi 2, 4, 6 - Polo didattico Fontane - Magazzini Abbondanza - Aule Albergo dei Poveri. Acquisizione di servizi di portierato, pulizia, presidi antincendio in coordinamento per i dipartimenti della Scuola di Scienze Umanistiche, guardianaggio per i palazzi di interesse Scuola.

**AREA/CENTRO:** Uffici in Staff al Direttore Generale

**SERVIZIO:** Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze Sociali e di Scienze Umanistiche

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Scuola di Scienze Umanistiche

**UNITÀ:** Unità amministrativo-contabile

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Laura Miano

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0102099704/9701/9702/51485  
**E-MAIL:** [preside@scienzeumanistiche.unige.it](mailto:preside@scienzeumanistiche.unige.it)  
**INDIRIZZO:** via balbi 2  
**WEBSITE:** <http://www.scienzeumanistiche.unige.it/>

**NUMERO DI ADDETTI:** 2

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 0102099704  
**E-MAIL:** [preside@scienzeumanistiche.unige.it](mailto:preside@scienzeumanistiche.unige.it)  
**ALTRO:** [assistenza@scienzeumanistiche.unige.it](mailto:assistenza@scienzeumanistiche.unige.it)

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** lunedì-09:00-17:00, martedì-09:00-17:00, mercoledì-09:00-17:00, giovedì-09:00-17:00, venerdì-09:00-14:00

**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>	4 (mail., accesso fisico, telefono, sito)	4 (mail., accesso fisico, telefono, sito)	4 (mail., accesso fisico, telefono, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	36	36	36
<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>	2 giorni	2 giorni	2 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

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 ore	2 ore	2 ore
	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>	C,D,E	C,D,E	C,D,E
<b>Efficacia</b>					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	1	1	1
	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>	A, F	A, F	A, F

## Ulteriori informazioni

---

**INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:** Sì

**RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:** Positive per quanto riguarda le attività di allestimento e miglioramento dei servizi aule agli utenti. Indagine effettuata a seguito di incontri con rappresentanti studenti – o su sopralluoghi fatti direttamente nelle aule a cura degli incaricati della Scuola – nel 2017 e 2018.