



Università  
di **Genova**

## Liquidazione delle missioni

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** docenti, studenti, stakeholder

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** liquidazione missioni a docenti, dottorandi; rimborsi a esterni.

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

**SERVIZIO:** Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze MFN

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Dipartimento di Matematica - DIMA

**UNITÀ:** Unità amministrativo-contabile

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Ainhoa Larrauri

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010/3536843

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

**INDIRIZZO:** Via Dodecaneso 35

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

**NUMERO DI ADDETTI:** 1

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010/3536843

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

**ALTRO:** sportello

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 16

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** si ricevono le richieste e i moduli tutti i giorni in orario lavorativo. Chiarimenti e colloqui anche via email e su appuntamento.

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>	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>	35	35	35
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	12 ore	12 ore	12 ore
	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, G (sportello)	B, D, G (sportello)	B, D, G (sportello)
	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 del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e Es: E	B, D	B, D	B, D
<hr/>					
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	2	2	2
	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: