



Università
di **Genova**

Supporto tecnico ai software di gestione del personale, gestione presenze e trattamento economico

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Strutture, Personale TABS

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: mantenimento ed evoluzione delle piattaforme per la gestione dei dati riguardanti le risorse umane, in particolare le applicazioni CINECA, e i prodotti per la Rilevazione Presenze. Lo sviluppo software riguarda le integrazioni da e tra queste banche dati e l'ampliamento della reportistica funzionale. Le più importanti innovazioni funzionali sono accompagnate da una formazione mirata all'utenza

AREA/CENTRO: Centro Dati, informatica e telematica di Ateneo - CeDIA

SERVIZIO: Servizio Dati, statistiche e sistema ERP

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Software gestione giuridica del personale e presenze, trattamento economico

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Isabella Canale

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO:

E-MAIL: assistenza-personale@unige.it, presenze@unige.it, helpstip@unige.it

INDIRIZZO:

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 4

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL:

ALTRO: OTRS

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI: le segnalazioni sono gestite tramite le stesse code OTRS

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>	3 (OTRS, mail, telefono)	3 (OTRS, mail, telefono)	1 (OTRS)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	8 ore	6 ore	6 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	1 giorno	2 giorni	1 giorno
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	B, D	B, 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>	F	F	F
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	0	0	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>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: