



Università  
di **Genova**

## Supporto tecnico all'erogazione delle firme digitali e pec

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** TABS, Altri stakeholder

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** supporto tecnico all'erogazione delle firme

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

**SERVIZIO:**

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Flussi e gestione documentale a supporto delle piattaforme amministrativo-contabili, terze parti

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Roberta Dellepiane

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:**

**E-MAIL:** Roberta Dellepiane

**INDIRIZZO:** viale cembrano 4, 16148 Genova

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 1

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:**

**E-MAIL:** [firmadigitale@unige.it](mailto:firmadigitale@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 (mail, accesso fisico, telefono)	2 (mail, telefono)	2 (mail, 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>	4 ore	4 ore	4 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
<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, C, D	B, C, D	B, C, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno

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	G (email)	G (email)	G (email)
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	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 Es: A, C (facebook)	A, F	A, F	A, F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: