



Università
di **Genova**

Acquisto di beni e servizi

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti, Docenti, Personale TA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: certificazione fornitori (verifiche ex D.lgs. n. 50/2016 e D. Lgs. N. 81/2008); ricerche di mercato e contatti con fornitori; ordini e pratiche convenzioni consip; registrazione contabile ordini, liquidazione e pagamento fatture, pagamenti esteri; rimborso piccole spese.

AREA/CENTRO: Centro Italiano di eccellenza sulla logistica, i trasporti e le infrastrutture - CIELI

SERVIZIO:

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:

UNITÀ: Unità amministrativo-contabile

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Ilaria Roberta Giannotti

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 209 51931 / 55466

E-MAIL: cieli@unige.it

INDIRIZZO: Via Vivaldi, 5 (secondo piano) - 16126 Genova

WEBSITE: cieli.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 209 51931 / 55466

E-MAIL: cieli@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
ACCESSIBILITÀ					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	3 (e-mail, accesso fisico, telefono)	3 (e-mail, accesso fisico, telefono)	3 (e-mail, accesso fisico, telefono)
	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>	2 giorni	2 giorni	2 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	15 giorni	10 giorni	7 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	B	B
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	7 giorni	7 giorni	5 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	A	A	B
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, E, F	A, E, F	A, E, F

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: