

Gestione missioni

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Dottorandi, assegnisti, borsisti, docenti, personale TA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Gestione delle missioni, in territorio nazionale e all'estero.

Supporto alla gestione dell'attività riferita a quote di iscrizione congressi, conferenze, seminari, spese di rappresentanza.

Raccolta, conservazione normativa e archiviazione pratiche.

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 (RUAC)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 209 51931 / 55466

E-MAIL: cieli@unige.it

INDIRIZZO: Via Vivaldi, 5 - 16126 Genova

WEBSITE: cieli.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 209 51931 / 55466

E-MAIL: cieli@unige.it

ALTRO: Accesso fisico

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 | 3 giorni | 3 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> | 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 | G (e-mail) | G (e-mail) | B, G (e-mail) |
| 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, G (accesso fisico) | A, E, F, G (accesso fisico) | A, E, F, G (accesso fisico) |

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: