



## Informazione sui servizi e organizzazione di Ateneo

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Studenti, Docenti, personale TABS, strutture, famiglie e cittadini

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Rilascio di informazioni telefoniche sui servizi erogati dall'Ateneo; aiuto all'utenza nel reperimento (soprattutto sul sito) dei riferimenti utili per l'espletamento delle procedure; smistamento al corretto interlocutore per le problematiche non gestibili direttamente dal call center.

**AREA/CENTRO:** Area Direzionale

**SERVIZIO:**

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore supporto all'area, protocollo, archivio e call center

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Anna Rapallo

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010/20991

**E-MAIL:**

**INDIRIZZO:**

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 5

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010/20991

**E-MAIL:**

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 17.30; il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00

**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>	1 (telefono)	1 (telefono)	1 (telefono)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	44	44	44
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	tempestivo	tempestivo	tempestivo
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	tempestivo	tempestivo	tempestivo
<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>	D	D	D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	3 giorni	3 giorni	3 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	Lettera/e	A	A	A
	E) Conclusione del processo online	Es: E			
	F) Gestione intero processo online				
	G) Altri canali online (specificare)				
<hr/>					
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	0	0	0
<hr/>					
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:				
	A) E-mail				
	B) Moduli online				
	C) Canali social (specificare)	Lettera/e			
	D) Sportello	Es: A, C (facebook)	F	F	A, F
	E) Posta				
	F) Telefono				
	G) Altro (specificare)				

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: