



Università  
di **Genova**

## Gestione dei contratti

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** studenti, docenti, personale tabs, altri stakeholder

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Stipula di contratti commerciali con soggetti terzi ai fini di finanziamenti destinati alla ricerca scientifica, contratti di lavoro autonomo su progetti di ricerca

**AREA/CENTRO:** Uffici in Staff al Direttore Generale

**SERVIZIO:** Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze Mediche e farmaceutiche

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Dipartimento di Medicina sperimentale - DIMES

**UNITÀ:** Unità amministrativo-contabile

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Michela Santamaria

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010/35338181-38182-8820-7599

**E-MAIL:** [dimes@unige.it](mailto:dimes@unige.it) - [chiara.marangoni@unige.it](mailto:chiara.marangoni@unige.it) - [michela.santamaria@unige.it](mailto:michela.santamaria@unige.it)

**INDIRIZZO:** Via Leon Battisti Alberti, 2 - 16132 Genova

**WEBSITE:** [www.dimes.unige.it](http://www.dimes.unige.it)

**NUMERO DI ADDETTI:** 4

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010/35338181-7599

**E-MAIL:** [dimes@unige.it](mailto:dimes@unige.it) - [chiara.marangoni@unige.it](mailto:chiara.marangoni@unige.it) - [michela.santamaria@unige.it](mailto:michela.santamaria@unige.it)

**ALTRO:** accesso fisico

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** Personale coinvolto: 1 unità full time, 2 unità part time al 83% (di cui 1 unità Segretario Amministrativo), 1 unità interinale al 75%

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)	3 (mail, accesso fisico, telefono)	4 (mail, accesso fisico, telefono, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	15	15	15
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	3 giorni	2 giorni	1 giorno
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	18 giorni	15 giorni	12 giorni
<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>	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 processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	A	A	A
EFFICACIA					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	5
	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>	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: