



Università
di **Genova**

Gestione dei contratti

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: clienti esterni, docenti, TABS

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: redazione contratto, e gestione giuridico-contabile (scadenze pagamenti, contatti con contraenti, ecc.).

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 Scienze della salute - DISSAL

UNITÀ: Unità amministrativo-contabile

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Stefano Scali (RUP Daniela Gatti)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 3538501

E-MAIL: dissal@unige.it

INDIRIZZO: Via A. Pastore, 1 - Genova

WEBSITE: <http://www.dissal.unige.it/>

NUMERO DI ADDETTI: 3

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 3538501

E-MAIL: dissal@unige.it

ALTRO: contatti dei referenti che gestiscono il contratti, sportello

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: Lun-Giov: 8-13 e 13:30-17:30; Ven: 8-14

MAGGIORI INFORMAZIONI: l'attività si incrocia con quella dell'Unità di Supporto alla Ricerca per quanto riguarda i Contratti Attivi (redatti direttamente da quest'ultima) e per i contratti passivi che scaturiscono da un contratto attivo di ricerca "madre".

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 (mail,telefono,accesso fisico)	3 (mail,telefono,accesso fisico)	3 (mail,telefono,accesso fisico)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	42	42	42
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	3 giorni	3 giorni	3 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
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>	D	D	D
	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 processo online F) Gestione intero processo online G) Altro (specificare)	Lettera/e Es: E	A	A	A
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, D, F	A, D, F	A, D, F

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: