



## Gestione dei Contratti

### Informazioni generali sull'attività

**UTENTI:** Personale docente e tecnico del dipartimento; referenti di enti pubblici e privati

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** gestione contratti attivi

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

**SERVIZIO:** Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze MFN

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Dipartimento di Scienze della terra, dell'ambiente e della vita

DISTAV

**UNITÀ:** Unità amministrativo-contabile

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Segretario Amministrativo

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

TELEFONO: 010-3538084-8298

E-MAIL: [aquaroli@dipteris.unige.it](mailto:aquaroli@dipteris.unige.it) - [iester@dipteris.unige.it](mailto:iester@dipteris.unige.it) - [distav@pec.unige.it](mailto:distav@pec.unige.it)

INDIRIZZO: Corso Europa, 26 – 16132 Genova

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

**NUMERO DI ADDETTI:** 2

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

TELEFONO: 010-3538084-8298

E-MAIL: [aquaroli@dipteris.unige.it](mailto:aquaroli@dipteris.unige.it) - [iester@dipteris.unige.it](mailto:iester@dipteris.unige.it) [distav@pec.unige.it](mailto:distav@pec.unige.it)

ALTRO: sportello

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** dal lunedì al venerdì durante l'orario di servizio (9,00 – 14,30)

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** gestione contratti attivi - rapporti con enti e strutture

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>	4 (mail, accesso fisico, telefono, sito)	4 (mail, accesso fisico, telefono, sito)	4 (mail, accesso fisico, telefono, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es: 20</i>	27,5	27,5	27,5
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	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>	2 giorni	2 giorni	2 giorni
<b>TRASPARENZA</b>					
	Tipologia di pubblicizzazione:				
	A) Assente				
	B) E-mail				
	C) Intranet	Lettera/e			
	D) Sito	<i>Es: A, C, F</i>	C, D	C, D	C, D
	E) Canali social (specificare)				
	F) Newsletter				
	G) Altro (specificare)				
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	dati trimestrali	dati trimestrali	dati trimestrali

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	B	B	B	
E) Conclusione del processo online	<i>Es: E</i>				
F) Gestione intero processo online					
G) Altri canali online (specificare)					
Efficacia					
Reclami e/o segnalazioni di disservizi					
Numero all'anno					
<i>Es. 2</i>					
Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:					
A) E-mail					
B) Moduli online					
C) Canali social (specificare)	Lettera/e				
D) Sportello	<i>Es: A, C (facebook)</i>	A, D, E, F	A, D, E, F	A, D, E, 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:**