



Università
di **Genova**

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 - iester@dipteris.unige.it - distav@pec.unige.it

INDIRIZZO: Corso Europa, 26 – 16132 Genova

WEBSITE: www.distav.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010-3538084-8298

E-MAIL: aquaroli@dipteris.unige.it - iester@dipteris.unige.it 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
ACCESSIBILITÀ					
	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
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>	2 giorni	2 giorni	2 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>	C, D	C, D	C, D
	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 E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	B	B	B
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	2	2	2
	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, D, E, F	A, D, E, F	A, D, E, F

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: