



Attività negoziale

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: studenti, docenti, personale tabs, altri stakeholder

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: fornitura di beni e servizi per il funzionamento del dipartimento (didattica, ricerca, servizi generali).

AREA/CENTRO: Uffici in Staff al Direttore Generale

SERVIZIO: Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze Sociali e di Scienze Umanistiche

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Dipartimento di Antichità, filosofia e storia - DAFIST

UNITÀ: Unità amministrativo-contabile

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Maria Giuseppina Cevasco

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 01020951419

E-MAIL: dafist@unige.it

INDIRIZZO: via Balbi 2

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 1020951419

E-MAIL: dafist@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: dal lunedì al mercoledì ore 9-17; giovedì e venerdì ore 9-13,30

MAGGIORI INFORMAZIONI:

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, accesso fisico, telefono)	3 (mail, accesso fisico, telefono)	3 (mail, accesso fisico, telefono)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	30	33	33
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	4 giorni	2 giorni	2 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	4 giorni	4 giorni	4 giorni
TRASPARENZA					
	Grado 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>	B, C, D	B, C, D	B, C, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1	1	1

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Grado 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 Es: E	G (E-mail)	G (E-mail)	G (E-mail)
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, F, G (accesso fisico)	A, F, G (accesso fisico)	A, F, G (accesso fisico)

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: