



## Organizzazione cerimonie

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Studenti, docenti, personale TABS, uffici dell'Ateneo, cittadini, aziende, enti pubblici, cariche istituzionali.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Organizzazione e gestione di cerimonie ed eventi ufficiali e svolgimento ruolo di coordinamento tra le strutture coinvolte nella realizzazione degli stessi (es.: Inaugurazione anno accademico, visite cariche istituzionali, consegna onorificienze); consulenza e supporto organizzativo, a richiesta, per manifestazioni e convegni organizzati da strutture e singoli docenti; responsabilità della corretta applicazione delle regole protocollari relative al cerimoniale di Stato (in applicazione del Protocollo di Stato e del DPCM 14.4.2006); redazione e aggiornamento di linee guida/manuali relativi all'organizzazione delle manifestazioni istituzionali (laurea honoris causa, ecc.).

**AREA/CENTRO:** Area Direzionale

**SERVIZIO:** Servizio Informazione istituzionale

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Informazione istituzionale e URP

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Simonetta Cartaregia

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010 20951927

**E-MAIL:** [cerimoniale@unige.it](mailto:cerimoniale@unige.it)

**INDIRIZZO:** Via Balbi, 5 - 16126 Genova

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 2

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010 20951927

**E-MAIL:** [cerimoniale@unige.it](mailto:cerimoniale@unige.it)

**ALTRO:** lettere

**APERTURA AL PUBBLICO:** No

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

**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, 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>			
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	15 giorni	15 giorni	15 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>	B, D, E (facebook), F	B, D, E (facebook), F	B, D, E (facebook), F
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	tempestivo	tempestivo	tempestivo

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>	A	A	A
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	0	1	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 <i>Es: A, C (facebook)</i>	A, C (facebook), E, F	A, C (facebook), E, F	A, C (facebook), E, F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: