



Università
di **Genova**

Protocollo documenti in entrata/uscita

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: studenti, docenti, personale TABS, cittadini, aziende

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Protocollo della corrispondenza in entrata/uscita/interna e smistamento alle strutture competenti

AREA/CENTRO: Area Direzionale

SERVIZIO: Settori afferenti direttamente all'Area

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore supporto all'area, protocollo, archivio e call center

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Anna Rapallo (Capo Settore)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010/2099301

E-MAIL: protocollo@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi 5 - Genova

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 10

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010/2099301

E-MAIL: protocollo@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 17.00

il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00

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>	4 (mail, pec, accesso fisico, telefono)	4 (mail, pec, accesso fisico, telefono)	4 (mail, pec, accesso fisico, telefono)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	37	37	37
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	5 ore	5 ore	5 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
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>	3 giorni	3 giorni	3 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 del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (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, 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: