

Relazione annuale

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Genova

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Si tratta del supporto al Nucleo di Valutazione nella stesura della relazione annuale (raccolta della documentazione necessaria e stesura della bozza su cui il Nucleo lavora per predisporre il documento finale).

AREA/CENTRO: Area Direzionale

SERVIZIO:

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Supporto al Nucleo di valutazione e programmazione ministeriale

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Luca Salviati

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0102095942 (55942 interno)

E-MAIL: nucleo@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi 5

WEBSITE: <https://unige.it/nucleo/supportonucleo.shtml>

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0102095942 (55942 interno)

E-MAIL: nucleo@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI: Anche in questo caso si tratta di un'attività rivolta ad un'utenza interna non facilmente inquadrabile nell'attuale schema di Carta dei Servizi e alcune dimensioni con i relativi indicatori non risultano, pertanto, pienamente rilevabili. L'attività è ricompresa tra quella di supporto al Nucleo di Valutazione. Infine si precisa che tutta la documentazione prodotta dal Nucleo (verbali approvati inclusi) è disponibile, con libero accesso, on line al sito <https://unige.it/nucleo/>.

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>	2 (mail e telefono)	2 (mail e telefono)	2 (mail e telefono)
	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>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
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>	D	D	D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	36 ore	36 ore	36 ore

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>	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 <i>Es: A, C (facebook)</i>	A,F	A,F	A,F

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: