



## Rilascio firma digitale per l'amministrazione centrale

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Docenti, personale TABS,

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Rilascio del certificato di firma digitale per i dipendenti assegnati alle Aree Dirigenziali; sostituzione degli incaricati di struttura; gestione delle revoche dei certificati di firma digitale

**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:** [archivio@unige.it](mailto:archivio@unige.it)

**INDIRIZZO:** Via Balbi 5 - Genova

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010/2099301

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** su appuntamento

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** dal lunedì al venerdì

**MAGGIORI INFORMAZIONI:**

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
<b>ACCESSIBILITÀ</b>					
	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>			
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	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>	3 giorni	3 giorni	3 giorni
<b>TRASPARENZA</b>					
	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>	2 giorni	2 giorni	2 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: