



**Università  
di Genova**

## Rilascio tessere AT/BT

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Docenti, personale TABS in servizio a tempo indeterminato

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Rilascio delle tessere di riconoscimento modello AT (per i dipendenti) e BT (per i familiari)

**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:** 4

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010/2099301

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

**Pomeriggio su appuntamento**

**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>	15	15	15
<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>	10 giorni	10 giorni	10 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>	C, D	C, D	C, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	10 giorni	10 giorni	10 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	B, C	B, C	B, C
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: