



Ufficio relazioni con il pubblico

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti, docenti, Personale TABS, famiglie, cittadini, aziende, studenti di scuola secondaria superiore, futuri studenti, ex studenti, ex dipendenti, altri enti.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: L'Ufficio vuole rappresentare un primo accesso ai servizi erogati dall'Ateneo, dare ascolto alle esigenze degli stakeholder, verificando la soddisfazione del cittadino.

AREA/CENTRO: Area Direzionale

SERVIZIO: Servizio Informazione istituzionale

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

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Ilaria Portento

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 20991 - 010 35371

E-MAIL: comunicazione@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi, 5 16126 Genova

WEBSITE: <https://unige.it/strutture/>

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: comunicazione@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

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>	1 (accesso fisico)	1 (accesso fisico)	3 (mail, telefono, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	29	29	
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	tempestivo	tempestivo	tempestivo
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	tempestivo	tempestivo	tempestivo
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>	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	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)	D	D	A,D,F

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: