



Gestione dei contratti

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: studenti, docenti, strutture, stakeholder

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: tutte le procedure di gestione contrattuale. A titolo esemplificativo e non esaustivo: 150 ore, contratti di supporto alla didattica, contratti ex art. 23 per master, seminari, lavoro autonomo, contratti di acquisto di beni e servizi. La contrattualistica di ricerca è gestita dall'unità di supporto alla ricerca.

AREA/CENTRO: Uffici in Staff al Direttore Generale

SERVIZIO: Servizio Scuola e Dipartimenti Politecnici

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Dipartimento di Ingegneria navale, elettrica, elettronica e delle telecomunicazione - DITEN

UNITÀ: Unità amministrativo-contabile

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Cinzia Piazza (responsabile unità)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0103536654

E-MAIL: cinzia.piazza@unige.it

INDIRIZZO:

WEBSITE: www.diten.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 8

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0103536654

E-MAIL: cinzia.piazza@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: dal lunedì al giovedì 08:00-17:00; venerdì 08:00-14:00

MAGGIORI INFORMAZIONI: 7 unità di personale strutturato e 1 unità interinale

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>	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>	42	42	42
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 ora	1 ora	1 ora
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	5 giorni	5 giorni	5 giorni
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>	B, D	B, D	B, 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 processo online F) Gestione intero processo online G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	G (e-mail)	G (e-mail)	G (e-mail)
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	1	1	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, G (personalmente)	A, F, G (personalmente)	A, F

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: NO

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: