



## Attività negoziale

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** dottorandi, assegnisti, docenti, personale TABS

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** tutte le attività inerenti al perfezionamento delle procedure in ambito negoziale compreso il supporto normativo e d individuazione dei possibili fornitori.

**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 di unità)

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0103536654

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

**INDIRIZZO:**

**WEBSITE:** [www.diten.unige.it](http://www.diten.unige.it)

**NUMERO DI ADDETTI:** 8

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 0103536654

**E-MAIL:** [cinzia.piazza@unige.it](mailto: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
<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>	42	42	42
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	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>	14 giorni	14 giorni	14 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>	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>	A	A	A
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	A, F	A, F

## Ulteriori informazioni

---

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: NO

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: