



## Attività negoziale

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** docenti, studenti, personale TA

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** ricerche di mercato e contatti con fornitori procedure negoziali di individuazione del contraente in MEPA e fuori MEPA. Registrazione contabile ordini, liquidazione e pagamento fatture, pagamenti esteri rimborso piccole spese certificazione fornitori (verifiche ex D.lgs. n. 50/2016 e D. Lgs. N. 81/2008).

**AREA/CENTRO:** Uffici in Staff al Direttore Generale

**SERVIZIO:** Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze Sociali e di Scienze Umanistiche

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Dipartimento di Lingue e culture moderne - DLCM

**UNITÀ:** Unità amministrativo-contabile

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Silvia Orsino

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0102099059

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

**INDIRIZZO:** piazza S. Sabina 2

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 2

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010-2099059

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** No

**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>	3 (e-mail, accesso fisico, telefono)	3(e-mail, accesso fisico, telefono)	3(e-mail, accesso fisico, telefono)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	2 giorni	2 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	20 giorni	15 giorni	10 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	B	B, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	10 giorni	10 giorni	5 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 <i>Es: E</i>	A	A	A
<b>Efficacia</b>					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	6	5	4
	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: