



Università
di **Genova**

Liquidazione delle missioni

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: docenti, e personale TA, collaboratori esterni, dottorandi, studenti

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: attività istruttoria (cartacea) e liquidazione (informatizzata) delle pratiche di missione e rimborsi spese.

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 Giurisprudenza

UNITÀ: Unità amministrativo-contabile

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Maurizio Arduini, Responsabile di unità ammin.vo-contabile

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 205812

E-MAIL: 53668@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi 30 Genova

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 3

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 205812

E-MAIL: 53668@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: da lunedì a giovedì 8.00-13.00 e 14.00 -17.00; venerdì 8.00-13.30

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 (mail, telefono, accesso fisico) | 3 (mail, telefono, accesso fisico) | 4 (mail, telefono, accesso fisico, sito) |
| | Orario di apertura al pubblico | Numero ore a settimana <i>Es. 20</i> | 37,5 | 37,5 | 37,5 |
| TEMPESTIVITÀ | | | | | |
| | 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 | 7 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> | A | A | A |
| | 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 del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare) | Lettera/e Es: E | A | A | C |
| <hr/> | | | | | |
| 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, B, D, E, F |

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: