



Università
di **Genova**

Gestione progetti di botanica, floricoltura e legati all'ambiente e al paesaggio

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Uffici

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: supporto e gestione dei progetti europei trasfrontalieri come ad esempio ALCOTRA, rendicontazione delle spese.

AREA/CENTRO: Centro Servizi per il Ponente ligure

SERVIZIO:

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:

UNITÀ: Unità di supporto alla ricerca

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Stefania Longo , RUR

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0184226631

E-MAIL: stefania.longo@unige.it

INDIRIZZO: corso montecarlo 43 ventimiglia

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 5

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 018422661

E-MAIL: gbhsegreteria@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI: Per alcuni progetti si è reso necessario l'assunzione a tempo determinato di figure professionali quali il project manager finanziato dai progetti stessi.

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, accesso fisico, telefono)	3 (mail, accesso fisico, telefono)	3 (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>	1 settimana	1 settimana	1 settimana
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	scadenza del progetto	scadenza del progetto	scadenza del progetto
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,G	B,D,G	B,D,G
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	tempestivo	tempestivo	tempestivo

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	B,C,D,E,F,G	B,C,D,E,F,G	B,C,D,E,F,G
<hr/>					
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	2	2	1
	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,E,G,F	A,E,G,F	A,E,G,F

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Sì

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **Sempre positivo**