



## Accesso agli atti L. 241/90

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** studenti, docenti, personale TABS

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** supporto all'esercizio del diritto di accesso documentale per gli atti detenuti stabilmente dal settore.

**AREA/CENTRO:** Area Legale e generale

**SERVIZIO:** Servizio Affari generali

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Affari generali

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Roberta Lombardi (Capo Settore)

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010 209 (5)9548 / (5)9318 / 51925

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

**INDIRIZZO:** via Balbi, 5 16126 Genova

**WEBSITE:** <https://unige.it/amministrazione>

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010 209 (5)9548 / (5)9318 / 51925

**E-MAIL:** [affarigenerali@unige.it](mailto:affarigenerali@unige.it), [affarigenleg@unige.it](mailto:affarigenleg@unige.it), [anticorruzione trasparenza@unige.it](mailto:anticorruzione trasparenza@unige.it), [whistleblowing@unige.it](mailto:whistleblowing@unige.it), [arealegalegenerale@pec.unige.it](mailto:arealegalegenerale@pec.unige.it)

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** da lunedì a giovedì 10:00 – 12:00 e 14:00 – 15:00; venerdì 10:00 – 13:00

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** Gli utenti possono fissare un appuntamento anche al di fuori dell'orario di apertura al pubblico. Per l'esercizio del diritto di accesso l'interessato può rivolgersi anche all'Ufficio Relazioni con il Pubblico: settore informazione istituzionale all'indirizzo e-mail: [comunicazione@unige.it](mailto:comunicazione@unige.it); Tel. 010 209 (5)9326

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>	4 (mail, PEC, accesso fisico, comunicazione cartacea)	4 (mail, PEC, accesso fisico, comunicazione cartacea)	4 (mail, PEC, accesso fisico, comunicazione cartacea)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	15	15	15
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>	15 giorni	15 giorni	15 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>	D	D	D

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	2 giorni	2 giorni
	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>	G (mail o PEC per richiesta di accesso e per risposta)	G (mail o PEC per richiesta di accesso e per risposta)	G (mail o PEC per richiesta di accesso e per risposta)
<b>Efficacia</b>					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	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 <i>Es: A, C (facebook)</i>	A, D, E, F	A, D, E, F	A, D, E, F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: