



Università
di **Genova**

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 Procedimenti elettorali e privacy

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Gerardo Piras (Capo Settore)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0102099346/51921/9232

E-MAIL: elezioni@unige.it

INDIRIZZO: via Balbi, 5 - 16126 Genova

WEBSITE: <https://unige.it/elezioni>

NUMERO DI ADDETTI: 3

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0102099346/51921/9232

E-MAIL: elezioni@unige.it, affarigenleg@unige.it, arealegalegenerale@pec.unige.it

ALTRO: comunicazione cartacea

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: dal lunedì al giovedì 8:00 – 17:30; venerdì 8:00 – 14:00

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> | 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> | 44 | 44 | 44 |
| 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) |
| Efficacia | | | | | |
| | 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: