



## Accesso civico e piano triennale della trasparenza

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** personale TABS, strutture

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** ricezione e protocollazione richieste accesso civico; inoltro agli uffici competenti; verifica esecuzione dell'adempimento; compilazione e pubblicazione registro degli accessi. Pubblicazione per le parti di competenza del RACT nella sezione Amministrazione trasparente; monitoraggio e sollecito pubblicazione da parte delle strutture; supporto nella redazione della sezione trasparenza piano triennale anticorruzione e trasparenza

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

**SERVIZIO:** Settore direttamente afferente all'Area

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Supporto all'Area

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Giovanni Delucchi (Capo Settore)

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0102095651

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

**INDIRIZZO:** Genova Via Balbi, 5

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 2

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 0102095651

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

**ALTRO:** posta

**APERTURA AL PUBBLICO:** No

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** Nell'anno 2017 l'attività era svolta dall'attuale Servizio Informazione istituzionale

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)	3 (mail, telefono, accesso fisico)
	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	4 ore	4 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	15 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>	D	C,D	C,D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	non rilevabile	non rilevabile

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>	B	A	A
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, E, F	A, E, F	A, E, F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: