



Convocazione riunioni

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: componenti Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione (Docenti, Studenti, Personale Tabs e componenti esterni); dirigenti e strutture dell'Ateneo per informazione.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: raccolta e coordinamento con le strutture per la predisposizione dell'ordine del giorno del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione da sottoporre alla firma del presidente. Si procede poi con la formale convocazione della seduta via e-mail e alla pubblicazione on line su pagina web (area intranet di Ateneo) delle istruttorie e relativi allegati.

AREA/CENTRO: Area Legale e generale

SERVIZIO: Servizio Affari generali

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Segreteria organi collegiali

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Anna Rosa Galdi

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0102099522

E-MAIL: collegi@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi 5

WEBSITE: www.unige.it intranet.unige.it/organi

NUMERO DI ADDETTI: 4

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0102099522

E-MAIL: collegi@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI: continuo aggiornamento sia nei tempi precedenti la convocazione (per raccolta di tutte le istruttorie che vengono predisposte in itinere) sia nei tempi successivi, fino alla data di effettuazione della seduta (per completare la pubblicazione di istruttorie spesso non disponibili al momento della convocazione). Relativamente al Consiglio di Amministrazione attività di supporto al Collegio dei revisori dei Conti con predisposizione fascicolo cartaceo per il Presidente.

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, sito, telefono, accesso fisico)	4 (mail, sito, telefono, accesso fisico)	4 (mail, sito, 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>	4 giorni	4 giorni	4 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
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, C, D	B, C, D	B, C, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno

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	Lettera/e	B, F	B, F	B, F
	D) Avvio processo online	Es: E			
	E) Conclusione del processo online				
	F) Gestione intero processo online				
	G) Altri canali online (specificare)				
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno	0	0	0
		Es. 2			
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:				
	A) E-mail				
	B) Moduli online				
	C) Canali social (specificare)	Lettera/e	A, F	A, F	A, F
	D) Sportello	Es: A, C (facebook)			
	E) Posta				
	F) Telefono				
	G) Altro (specificare)				

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: SI

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: nel 2017 è stata effettuata una rilevazione di customer satisfaction in merito ai servizi di supporto amministrativo e tecnico offerti alle sedute degli organi di governo, mediante somministrazione di apposito questionario ai loro componenti. Le risultanze sono riportate nella relazione integrata 2017, contenente la relazione sulla performance 2017, da cui si evince il positivo grado di soddisfazione espresso dagli organi di governo (pagine 49 e 50) che ha peraltro registrato un aumento rispetto alla precedente rilevazione anno 2016.