



Università
di **Genova**

Costituzione strutture universitarie

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: docenti, personale TABS, strutture

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: supporto, istruttorie e decreti preordinati alla costituzione di dipartimenti e centri di servizio di Ateneo.

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

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, affarigenleg@unige.it, anticorruzionetrasparenza@unige.it, whistleblowing@unige.it, 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.

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, telefono, accesso fisico, comunicazione cartacea)	4 (mail, telefono, accesso fisico, comunicazione cartacea)	4 (mail, telefono, 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>	3 giorni	3 giorni	3 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>	B, D, F	B, D, F	B, D, F

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>	3 giorni	3 giorni	3 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)	G (mail)	G (mail)
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: