



Università  
di **Genova**

## Gestione flussi documentali e archivi

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** studenti, docenti, personale TABS, strutture, altri stakeholder

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Protocollazione in entrata e in uscita della corrispondenza, pec, determine, decreti e contratti. Assegnazione ai servizi competenti per la gestione e archiviazione; gestione casella di posta di struttura; raccolta e elaborazione dati dei servizi/settori per adempimenti di area; archiviazione documentazione di area: informatica e ove non possibile cartacea.

**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:** [affarigenleg@unige.it](mailto:affarigenleg@unige.it)

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

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 0102095651

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** No

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

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