



Predisposizione risultati ed estratti delibere

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Dirigenti ed uffici dell'Ateneo (ed eventuali Enti esterni), docenti, studenti e personale tecnico amministrativo, componenti senato accademico e consiglio di amministrazione

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Al termine di ogni seduta degli Organi di governo, si procede alla redazione di un prospetto sintetico delle delibere assunte per ogni punto all'ordine del giorno (c.d. Risultati).

Detto prospetto viene pubblicato in apposita pagina del sito web di Ateneo - area intranet.

Predisposizione, su richiesta pervenuta via mail da parte degli Uffici o di aventi diritto, di estratti delle singole delibere dai verbali degli organi (in approvazione e/o approvati) per attestare l'effettiva volontà dell'organo essendo la delibera immediatamente esecutiva.

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: 010 2099522

E-MAIL: collegi@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi 5

WEBSITE: www.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 4

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 2099522

E-MAIL: collegi@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI: La redazione di ambedue i documenti risponde all'esigenza di informare sulle effettive delibere assunte dagli organi di governo consentendo ai competenti Uffici di procedere in maniera efficiente ed efficace nell'azione amministrativa.

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, accesso fisico, sito, telefono)	4 (mail, accesso fisico, sito, telefono)	4 (mail, accesso fisico, sito, telefono)
	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>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
	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>	2 ore	2 ore	2 ore

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 Es: E	B, F	B, F	B, F
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	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 Es: A, C (facebook)	A,F	A,F	A,F

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: SI

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: nel 2017 e' 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.