



Università  
di **Genova**

## Predisposizione verbali

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Componenti organi accademici, studenti, docenti, personale tabs, strutture dell'Ateneo.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** L'ufficio coadiuva il segretario verbalizzante nella redazione dei verbali degli organi di governo attraverso una complessa attività concettuale che si estrinseca, tra l'altro, in una proficua collaborazione con il rettore, gli uffici competenti e i componenti gli organi. I verbali sono costituiti dalla documentazione istruttoria, dalla verbalizzazione delle discussioni e dalla parte deliberativa. Relativamente al consiglio - per facilitarne la fruizione - l'ufficio redige anche il cd. "Volume B" contenente gli allegati. La bozza dei verbali, redatta dall'ufficio, viene sottoposta al rettore e al segretario per la definizione della stesura da porre "in approvazione" nella seduta successiva.

**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](mailto:collegi@unige.it)

**INDIRIZZO:** Via Balbi 5

**WEBSITE:** [www.unige.it](http://www.unige.it)

**NUMERO DI ADDETTI:** 4

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010 2099522

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** No

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** La redazione dei verbali degli organi collegiali segue, usualmente, cadenza mensile e comporta anche la redazione di un'ulteriore stesura nel rispetto delle disposizioni del regolamento in materia di pubblicità delle deliberazioni degli organi collegiali di governo, del nucleo di valutazione e dell'organismo indipendente di valutazione (OIV).

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>	15 giorni	15 giorni	15 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, C, D	B, C, D	B, C, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	5 giorni	5 giorni	5 giorni

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, F	B, F	B, F
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,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.