



## Supporto all'attività di normazione

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Studenti, Docenti, personale TABS, Strutture, altri stakeholders

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Supporto all'attività di normazione: Statuto, regolamenti di Ateneo, altri regolamenti.

**AREA/CENTRO:** Area Legale e generale

**SERVIZIO:** Servizio legale e normazione

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Normazione

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Clelia Fasce

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010/20951611 010/20951697

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

**INDIRIZZO:** Via Balbi 5, 16126 Genova

**WEBSITE:** <https://unige.it/regolamenti/>

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:**

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** su appuntamento

**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<br><i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i> | 2              | 2              | 2                       |
|                          | Orario di apertura al pubblico   | Numero ore a settimana<br><i>Es. 20</i>  |                |                |                         |
| TEMPESTIVITÀ             |  |  |                |                |                         |
|                          | tempo medio per la presa in carico del servizio  | Ore o giorni lavorativi<br><i>Es: 4 ore/2 giorni</i>                                 | 2 gg.          | 2 gg.          | 2 gg.                   |
|                          | tempo medio di erogazione del servizio   | Ore o giorni lavorativi<br><i>Es: 8 ore/5 giorni</i>                                 | Non rilevabile | Non rilevabile | Non rilevabile          |
| TRASPARENZA              |  |  |                |                |                         |
|                          | Tipologia di pubblicizzazione:<br>A) Assente<br>B) E-mail<br>C) Intranet<br>D) Sito<br>E) Canali social (specificare)<br>F) Newsletter<br>G) Altro (specificare) | Lettera/e<br><i>Es: A, C, F</i>  | B, D.          | B, D           | B, D.                   |
|                          | Tempo medio aggiornamento informazioni   | Ore o giorni lavorativi<br><i>Es: 4 ore/2 giorni</i>                                 | 2 giorni       | 2 giorni       | 2 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:<br>A) Assente<br>B) PDF Scaricabile<br>C) Form compilabile online<br>D) Avvio processo online<br>E) Conclusione del processo online<br>F) Gestione intero processo online<br>G) Altri canali online (specificare) | Lettera/e<br>Es: E               | B           | B           | B                       |
| Efficacia                |  |                                  |             |             |                         |
|                          | Reclami e/o segnalazioni di disservizi   | Numero all'anno<br>Es. 2         | 0           | 0           | 0                       |
|                          | Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:<br>A) E-mail<br>B) Moduli online<br>C) Canali social (specificare)<br>D) Sportello<br>E) Posta<br>F) Telefono<br>G) Altro (specificare)  | Lettera/e<br>Es: A, C (facebook) | A           | A           | A                       |

## Ulteriori informazioni

---

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **NO**

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: