



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

INDIRIZZO: Via Balbi 5, 16126 Genova

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

NUMERO DI ADDETTI: 3

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: 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 <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	2	2	2
	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>	2 gg.	2 gg.	2 gg.
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
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.	B, D	B, D.
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <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: 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	B	B
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	A	A

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: