



Università  
di **Genova**

## Liquidazione delle missioni

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** studenti, docenti, personale tabs, altri stakeholder

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Presentazione di autorizzazione a compiere missione/mobilità formativa da parte dell'utente, eventuale richiesta di anticipo di missione /mobilità formativa, presentazione della documentazione comprovante le spese sostenute, rimborso finale delle stesse

**AREA/CENTRO:** Uffici in Staff al Direttore Generale

**SERVIZIO:** Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze Mediche e farmaceutiche

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Dipartimento di Medicina sperimentale - DIMES

**UNITÀ:** Unità amministrativo-contabile

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Michela Santamaria

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 01035338151-38182-8824

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

**INDIRIZZO:** Via Leon Battisti Alberti, 2 - 16132 Genova

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

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010/35338151

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

**ALTRO:** Accesso fisico

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** Personale coinvolti: 1 unità part time all'83% (Segretario Amministrativo) - 1 unità part time al 75% - 1 unità interinale al 75%

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 (mail, accesso fisico, telefono)	3 (mail, accesso fisico, telefono)	4 (mail, accesso fisico, telefono, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	15	15	15
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	18 giorni	15 giorni	12 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	5 giorni	4 giorni	3 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	B	B, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno

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 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>	Non rilevabile	Non rilevabile	5
	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, G (accesso fisico)	A, E, F, G (accesso fisico)	A, E, F, G (accesso fisico)

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: