



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

INDIRIZZO: Via Leon Battisti Alberti, 2 - 16132 Genova

WEBSITE: www.dimes.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 3

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010/35338151

E-MAIL: 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	Lettera/e			
	D) Sito	<i>Es: A, C, F</i>	B	B	B, D
	E) Canali social (specificare)				
	F) Newsletter				
	G) Altro (specificare)				
	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	Lettera/e		B	B	B
D) Avvio processo online	<i>Es: E</i>				
E) Conclusione processo online					
F) Gestione intero processo online					
G) Altri canali online (specificare)					
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)	Lettera/e		A, E, F, G (accesso fisico)	A, E, F, G (accesso fisico)	A, E, F, G (accesso fisico)
D) Sportello	<i>Es: A, C (facebook)</i>				
E) Posta					
F) Telefono					
G) Altro (specificare)					

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: No

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: