



Università
di **Genova**

Attività negoziale

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: docenti, studenti, cittadini, aziende , altri enti

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: acquisizione di beni e servizi a supporto dell'attività didattica e di ricerca

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 Neuroscienze, riabilitazione, oftalmologia, genetica e scienze materno-infantili - DINOGMI

UNITÀ: Unità amministrativo-contabile

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Maria Teresa Crovetto

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0103537055, 0103537091, 0103538037

E-MAIL: valentina.zazzaro@unige.it; l.avena@unige.it; lorella.less@unige.it

INDIRIZZO: Largo Paolo Daneo,3 16132 GENOVA

WEBSITE: dinogmi.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 3

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0103537055, 0103537091, 0103538037

E-MAIL: valentina.zazzaro@unige.it; l.avena@unige.it; lorella.less@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: lunedì, martedì, mercoledì e giovedì 9-17; venerdì 9-13

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>	3 (mail, telefono, accesso fisico)	3 (mail, telefono, accesso fisico)	3 (mail, telefono, accesso fisico)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	36	36	36
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	3 giorni	2 giorni	2 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	15 giorni	12 giorni	12 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>	D	D	D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	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) Altro (specificare)	Lettera/e Es: E	B, C	B, C, F	B, C, F
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	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 Es: A, C (facebook)	A, E, F	A, E, F	A, E, F

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: