



Front office informativo e di consulenza

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Docenti: professori di I e II fascia, ricercatori. Personale TABS: personale Comparto Istruzione e Ricerca-Sezione Università. Strutture interne dell'Ateneo

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Attività di consulenza al personale sulle disposizioni giuridico-contrattuali nazionali e aziendali e sugli accordi di negoziazione aziendale degli Enti. Su richiesta predisposizione informative alle Organizzazioni Sindacali universitarie. Redazione di memorie a seguito di instaurazione di ricorso giurisdizionale, su richiesta da Procura della Repubblica, Procura Corte dei Conti.

AREA/CENTRO: Area Personale

SERVIZIO: Servizio Previdenza e personale convenzionato

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Personale convenzionato con il SSN

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Maria Rosa Ferrari, Capo Settore

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 209 – 59243/51644/51680/51628

E-MAIL: giuridico.sanita@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi n. 5 – 16126 Genova

WEBSITE: https://intranet.unige.it/pers_convenzionato_ssn

NUMERO DI ADDETTI: 4

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: giuridico.sanita@unige.it

ALTRO: posta ordinaria, pec, sportello

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00

MAGGIORI INFORMAZIONI: Su richiesta, il Settore è comunque disponibile a fissare appuntamenti personalizzati in orario non ricompreso nella normale apertura al pubblico.

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>	5 (mail, accesso fisico, telefono, fax, sito)	5 (mail, accesso fisico, telefono, fax, sito)	5 (mail, accesso fisico, telefono, fax, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	20	20	20
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	tempestivo	tempestivo	tempestivo
	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, C	B, C	B, C
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile

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>	G (sito web https://intranet.unige.it/pers_convenzioni/onato_ssn)	G (sito web https://intranet.unige.it/pers_convenzioni/onato_ssn)	G (sito web https://intranet.unige.it/pers_convenzioni/onato_ssn)
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 (anche pec), D, E.	A (anche pec), D, E.	A (anche pec), D, E.

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: