



Servizi di informazione e accoglienza

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Docenti, Personale TABS, Strutture, Altri stakeholder

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Servizio di informazione, orientamento, assistenza e istruzione all'utenza.

AREA/CENTRO: Area Personale

SERVIZIO: Settori afferenti direttamente all'Area

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Supporto all'Area

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Elena Piscitello

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 01020951970

E-MAIL: area.personale@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi,5

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 01020951970

E-MAIL: area.personale@unige.it

ALTRO: accesso diretto

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI:

Gli uffici sono comunque accessibili dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 12 e dal lunedì al mercoledì dalle ore 14 alle ore 15.

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>	4 (mail, fax, telefono, accesso fisico)	4 (mail, fax, telefono, accesso fisico)	3 (mail, telefono, accesso fisico)
	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 giorni	2 giorni	2 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	5 giorni	5 giorni	5 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>	C, D	C, D	C, D
	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 Es: E	G (mail)	G (mail)	G (mail)
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	10	8	8
	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, F, G (accesso fisico)	A, F, G (accesso fisico)	A, F, G (accesso fisico)

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: