



Università
di **Genova**

Gestione flussi documentali e archivi

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Strutture Fondamentali e Aree Dirigenziali

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Referente interno di struttura, supporto attività singoli Uffici, gestione protocollo, PEC di struttura, attività negoziale-contabile Settore Supporto, atti di nomina a RUP (Strutture Fondamentali), estrazione ditte Albo Fornitori per affidamento lavori (Strutture Fondamentali), verifica mensile fornitori su ordini effettuati presso Strutture Fondamentali (importi 0-5000 €): campionatura 1/20

AREA/CENTRO: Area Promozione e sviluppo

SERVIZIO:

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Supporto all'Area e gruppi di acquisto dipartimentali

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Eliana Pili

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 209 51852

E-MAIL: promozionesviluppo@unige.it

INDIRIZZO: via Balbi 5, III piano (Aula II)

WEBSITE: <https://intranet.unige.it/promozionesviluppo/area-promozione-e-sviluppo>

NUMERO DI ADDETTI: 7

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 209 51852

E-MAIL: promozionesviluppo@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI: Dei 7 addetti 1 unità di personale presta servizio in telelavoro.

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)	3 (mail, accesso fisico, telefono)
	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>	4 ore	4 ore	4 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
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>	A	A	A
	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>	F	F	F
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno 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, 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: