



Università  
di **Genova**

## Gestione portierato e pulizie

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** studenti, docenti, personale TABS e Uffici dell'Ateneo

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** L'Ateneo da molti anni ha esternalizzato, per la maggior parte degli immobili compreso il Palazzo del Rettorato, il servizio di portierato e pulizie, mediante apposito contratto. Le prestazioni extracontrattuali avvengono con emissione da parte del Settore di Ordini integrativi a seguito di motivata richiesta scritta

**AREA/CENTRO:** Area Logistica e promozione

**SERVIZIO:**

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Logistica

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Anna Giuliano

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010209 59256 - 59537 - 55940

**E-MAIL:** [settorelogistica@unige.it](mailto:settorelogistica@unige.it)

**INDIRIZZO:** via Balbi, 5 16126 Genova

**WEBSITE:** [https://unige.it/amministrazione/#area\\_11](https://unige.it/amministrazione/#area_11)

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010209 59256 - 59537 - 55940

**E-MAIL:** [settorelogistica@unige.it](mailto:settorelogistica@unige.it)

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** No

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

**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>	Non rilevabile	2 (mail, telefono)	2 (mail, 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>	Non rilevabile	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>	Non rilevabile	A	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	Non rilevabile	A	B, C
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	Non rilevabile	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)	Non rilevabile	A ,F, G (presso il Settore)	A ,F, G (presso il Settore)

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: