



Università
di **Genova**

Gestione flussi documentale e archivi

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Docenti, Personale TABS, Strutture, Enti pubblici, Ministeri

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: protocollazione del flusso documentale in uscita e delle PEC in entrata e in uscita, gestione dei flussi documentali sia interni sia esterni in entrata e in uscita, numerazione digitalizzata tramite protocollo federato di decreti rettorali e determine dirigenziali, pubblicazione nei casi previsti.

AREA/CENTRO: Area Risorse e bilancio

SERVIZIO: Settori afferenti direttamente all'Area

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

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Tamara Mendelevich (Capo Settore)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010.209.51891 - 010.209.9434 (interno 59434)

E-MAIL: risorse.bilancio@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi, 5 - 16126 Genova

WEBSITE: www.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010.209.51891 - 010.209.9434 (interno 59434)

E-MAIL: risorse.bilancio@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>	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>			
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	20 minuti	15 minuti	10 minuti
	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>	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 <i>Es: E</i>	A	A	A
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, F	A, F	A, B, F

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: