



## 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 determinate 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](mailto:risorse.bilancio@unige.it)

INDIRIZZO: Via Balbi, 5 - 16126 Genova

WEBSITE: [www.unige.it](http://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](mailto: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
<b>ACCESSIBILITÀ</b>					
	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)
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	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
<b>TRASPARENZA</b>					
	Tipologia di pubblicizzazione:				
	A) Assente				
	B) E-mail				
	C) Intranet	Lettera/e			
	D) Sito	<i>Es: A, C, F</i>	C, D	C, D	C, D
	E) Canali social (specificare)				
	F) Newsletter				
	G) Altro (specificare)				
	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	Lettera/e		A	A	A
D) Avvio processo online	<i>Es: E</i>				
E) Conclusione del processo online					
F) Gestione intero processo online					
G) Altri canali online (specificare)					
Efficacia					
Reclami e/o segnalazioni di disservizi					
Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:					
A) E-mail					
B) Moduli online					
C) Canali social (specificare)	Lettera/e				
D) Sportello	<i>Es: A, C (facebook)</i>		A, F	A, F	A, B, F
E) Posta					
F) Telefono					
G) Altro (specificare)					

### Ulteriori informazioni

---

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

**RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:**