



Università  
di **Genova**

## Gestione flussi documentali e archivi

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** docenti: professori di I e II fascia, ricercatori, assegnisti, docenti a contratto; personale tabs: comprensivo di personale dirigente e collaboratori; strutture: uffici dell'ateneo, individuati come clienti interni, stakeholders esterni: aziende, altri enti e università.

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

**AREA/CENTRO:** Area Ricerca e trasferimento tecnologico

**SERVIZIO:** Settori afferenti direttamente all'Area

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

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Sonia Lanza

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010 – 209 9442/51841

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

**INDIRIZZO:** Via Balbi 1/a

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 2

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010 – 209 9442/51841

**E-MAIL:** [area-ricerca@unige.it](mailto:area-ricerca@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 (e-mail, accesso fisico, telefono)	3 (e-mail, accesso fisico, telefono)	3 (e-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>	5 minuti	5 minuti	5 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 on line F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	A, G (e-mail)	A, G (e-mail)	A, G (e-mail)
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	3	2	1
	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, F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: