



Università
di **Genova**

Supporto alla gestione di richieste di contributi da enti pubblici e privati

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: docenti, strutture, personale TABS

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: supporto alla presentazione delle richieste di contributo, supporto alla gestione del finanziamento ottenuto.

AREA/CENTRO: Area Ricerca e trasferimento tecnologico

SERVIZIO: Servizio Supporto alla ricerca

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Ricerca di Ateneo e nazionale

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Angela Runci

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO:

E-MAIL: ricercateneo@unige.it

INDIRIZZO:

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 3

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 2099202

E-MAIL: ricercateneo@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: Lunedì 9:00 -13:00

Martedì 9:00 - 13:00 e 14:00 - 16.30

Mercoledì 9:00 - 13:00 e 14:00 - 16.30

Giovedì 9:00 -13:00

Venerdì 9:00 -13:00

MAGGIORI INFORMAZIONI: per problematiche specifiche è consigliabile prendere un appuntamento telefonico (telefonando al numero 010 209 9202/9293/9321).

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>	4 (mail, telefono, sito, accesso fisico)	4 (mail, telefono, sito, accesso fisico)	4 (mail, telefono, sito, accesso fisico)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	25	25	25
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	3 giorni	3 giorni	3 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	15 giorni	15 giorni	15 giorni
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>	B, D	B, D	B, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	10 giorni	10 giorni	10 giorni

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>	B	B	B
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	0	1	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, F

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: