



## Supporto tecnico al Nucleo di Valutazione nelle funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione (gestione del ciclo della performance)

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Nucleo di Valutazione nelle funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione, ANVUR

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Predisposizione del materiale istruttorio per le sedute dell'OIV e servizio di segreteria verbalizzante Raccolta ed elaborazione di dati e informazioni funzionali all'attività dell'OIV; supporto nella redazione di relazioni e documenti a cura dell'OIV; cura delle carte di lavoro.

**AREA/CENTRO:** Area Direzionale

**SERVIZIO:**

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Programmazione strategica, performance e organizzazione

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Fulvia Ottonello

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 01020951620

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

**INDIRIZZO:** Via Balbi, 5 - 16126 Genova

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 2

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 01020951620

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e su appuntamento

**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)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	15	15	15
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	non rilevabile	non rilevabile	non rilevabile
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	non rilevabile	non rilevabile	non rilevabile
<b>TRASPARENZA</b>					
	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>	D, G (Portale della performance)	D, G (Portale della performance)	D, G (Portale della performance)
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno

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	G (condivisione delle carte di lavoro con sistema di enterprise content management)	G (condivisione delle carte di lavoro con sistema di enterprise content management)	G (condivisione delle carte di lavoro con sistema di enterprise content management)
<b>Efficacia</b>					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno  Es. 2	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  Es: A, C (facebook)	A, F, G (di persona, in corso di seduta)	A, F, G (di persona, in corso di seduta)	A, F, G (di persona, in corso di seduta)

## Ulteriori informazioni

---

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Sì

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: pag. 84 del pdf (pag. 50 della Relazione Integrata)

disponibile all'indirizzo <https://intranet.unige.it/sites/intranet.unige.it/files/Relazione%20integrata%20OIV.pdf>