



Università  
di **Genova**

## Consegna abbonamenti AMT/Trenitalia

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** personale TABS, docenti

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** emissione e rinnovo annuale abbonamenti annuali aziendali Amt/Trenitalia

**AREA/CENTRO:** Area Negoziabile

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

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Cassa

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Laura Lambertini, Stefano Parodi

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 01020959380/01020959269/01020955520

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

**INDIRIZZO:**

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010/2099380/0102099269/0102095520

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30

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

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	2 giorni	2 giorni
	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, C, F	B, C, F	B, C, F
<b>Efficacia</b>					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	4/5 (soprattutto tecnici)	4/5 (soprattutto tecnici)	2/3
	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, D, F	A, D, F	A, D, F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: