



Università  
di **Genova**

## Attività negoziale

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Docenti

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Supporto all'attività amministrativo-contabile del Dipartimento

**AREA/CENTRO:** Uffici in Staff al Direttore Generale

**SERVIZIO:** Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze Mediche e farmaceutiche

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Dipartimento di Farmacia - DIFAR

**UNITÀ:** Unità amministrativo-contabile

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Vilma Becarelli

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0103532628

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

**INDIRIZZO:** Viale Cembrano, 4

**WEBSITE:** [www.difar.unige.it](http://www.difar.unige.it)

**NUMERO DI ADDETTI:** 4

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 0103532628

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** martedì, mercoledì, giovedì 8:00 – 14:00

**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>	4(mai,telefono,accesso fisico,sito)	4(mai,telefono,accesso fisico,sito)	4(mai,telefono,accesso fisico,sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	18	18	18
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 ora	1 ora	1 ora
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	2 ore	2 ore	2 ore
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>	A	A	A
	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 processo online F) Gestione intero processo online G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	G (e-mail)	G (e-mail)	G (e-mail)
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	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 <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: