



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO** Affari legali e istituzionali

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO** Accesso ai documenti amministrativi

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

L'accesso cd. documentale è disciplinato dalla L. 241/90 e s.m.i. e dal Regolamento di Ateneo. E' prevista sia l'ipotesi di accesso cd. endoprocedimentale, di cui al combinato disposto degli artt, 7, 9 e 10 della 241 (in tal caso possono presentare istanza di accesso i soggetti nei confronti dei quali il provvedimento finale è destinato a produrre effetti diretti ed i soggetti che per legge debbono o possono intervenire), sia la diversa ipotesi dell'accesso cd. esoprocedimentale, di cui agli art. 22 e seguenti della 241, in cui va necessariamente documentato un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata agli atti richiesti.

**UTENTI**

**Interni**

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Studenti

Dottorandi

Assegnisti

Professori a contratto

Potenzialmente chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso

**Esterni**

Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)

Concorrenti dei vari concorsi banditi dall' Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, concorsi per co.co.co., per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)

Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo

Potenzialmente chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso

**AREA DIRIGENZIALE e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[Area Organizzazione e Sviluppo – Dott.ssa Carla Camerlingo](#)

<b>UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – responsabile Dott.ssa Rosa DI DONNA</a>	
<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - Napoli</a>	
<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	<p>I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente <i>link</i>:  <a href="http://www.unina.it/-/769136-ufficio-relazioni-con-il-pubblico">http://www.unina.it/-/769136-ufficio-relazioni-con-il-pubblico</a></p> <p>Le modalità per contattare il personale, i giorni e gli orari sono riportati negli avvisi pubblicati sul sito <a href="http://www.unina.it">www.unina.it</a>, nelle pagine dell'<a href="#">Area</a> e dell'<a href="#">Ufficio</a>, alla voce “Orari di apertura al pubblico e canali di comunicazione con l'utenza”.</p>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	<p>Ulteriori informazioni sono disponibili al link <a href="https://www.unina.it/contatti/urp#accesso">https://www.unina.it/contatti/urp#accesso</a></p> <p>Il modulo in formato pdf editabile utilizzabile per presentare l'istanza di accesso documentale è disponibile nella pagina della modulistica dell'URP, al link: <a href="http://www.unina.it/modulistica/relazioni-con-il-pubblico">http://www.unina.it/modulistica/relazioni-con-il-pubblico</a></p>	
<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	IN SEDE
		MAIL
PEC		
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<p>In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Email: <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@unina.it">area.organizzazione-sviluppo@unina.it</a></li> <li>• PEC: <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it">area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it</a> (per utenti muniti di PEC)</li> </ul>	

Dimensione della Qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 5 Canali:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. IN SEDE</li> <li>2. MAIL</li> <li>3. PEC</li> <li>4. TELEFONO</li> <li>5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 3 Canali:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. IN SEDE</li> <li>2. PEC</li> <li>3. MAIL</li> </ol>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 30 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100%, incluse le 2 settimane estive di chiusura dell'Ateneo (fanno eccezione, invece, gli ulteriori <a href="#">giorni di chiusura</a> )
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 3%