



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

|   |  |   |
|---|--|---|
| AREA SERVIZIO   | Comunicazione  |   |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO  | Assegnazione e registrazione nel Protocollo generale di Ateneo dei documenti pervenuti tramite posta elettronica certificata (PEC)   |   |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO  | Assegnazione ai competenti Uffici dell'Amministrazione centrale ed alle Strutture decentrate di Ateneo, a seconda delle specifiche e relative competenze, e successiva acquisizione al Protocollo generale di Ateneo (nei casi consentiti attraverso il sistema dell'interoperabilità) dei documenti inviati tramite PEC da utenti interni ed Istituzioni/Enti esterni e privati cittadini |   |
| UTENTI  | Interni  | Personale T.A. e Dirigente  |
|   |  | Professori e Ricercatori  |
|   |  | Studenti  |
|   |  | Dottorandi  |
|   |  | Assegnisti  |
|   |  | Professori a contratto  |
|   | Esterni  | Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)  |
|   |  | Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori) |
| Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo |  |   |
|   | Enti/Istituzioni/Amministrazioni esterne e privati cittadini   |   |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE                 | <a href="#">Direzione Generale – Responsabile Dott. Alessandro BUTTÀ</a>   |   |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE        | <a href="#">Segreteria del Direttore Generale – Responsabile Dott.ssa Clara CAMPANA</a>  |   |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO                           | <a href="#">Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 80138 - Napoli</a>  |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| RECAPITI e orari per contatti con l'utenza   | I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/769236-segreteria-direttore-generale">http://www.unina.it/-/769236-segreteria-direttore-generale</a> |  |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica   | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/769236-segreteria-direttore-generale">http://www.unina.it/-/769236-segreteria-direttore-generale</a>                                 |  |
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste di informazioni sul servizio  | MAIL<br>TELEFONO<br>PEC<br>PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
|  | per l'erogazione del servizio all'utenza   | PEC  |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami                            | Pec: <a href="mailto:direzionegenerale@pec.unina.it">direzionegenerale@pec.unina.it</a> ;<br>Mail: <a href="mailto:direzionegenerale@unina.it">direzionegenerale@unina.it</a> ;  |  |

| Dimensioni della qualità | Descrizione   | Unità di misura  | Valore programmato   |
|--------------------------|---|--|--|
| ACCESSIBILITA'           | Facilità accesso al servizio  | Numero canali per richieste di informazioni sul servizio   | N. 4 Canali  |
|                          |   |  | MAIL   |
|                          |   |  | TELEFONO   |
|                          |   |  | PEC  |
|                          |   |  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS  |
|                          |   | Numero canali per richieste derogazione del servizio   | N. 1 Canali  |
|                          |   |  | PEC  |
|                          |   |  |  |
|                          |   |  |  |
|                          |   |  |  |
| TRASPARENZA              | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata        | Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)              | Frequenza: almeno annuale  |
| TEMPESTIVITA'            | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi   | ≤ 7 gg.  |
| EFFICACIA                | Continuità del servizio   | Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare | 100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</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          | ≤ 1 %  |