



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Supporto istruttorie uffici	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Acquisizione certificati camerati su richiesta delle strutture interessate	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Acquisizione delle richieste dei certificati camerati inoltrate da tutte le strutture dell'Ateneo mediante l'indirizzo di posta elettronica dedicato. Interrogazione ed acquisizione dei dati a mezzo della piattaforma Telemaco ed invio delle certificazioni alle strutture via mail	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente Professori e Ricercatori
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Direzione Generale – Responsabile Dott. Alessandro BUTTÀ	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Segreteria del Direttore Generale – Responsabile Dott.ssa Clara CAMPANA	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 80138 - Napoli	
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: http://www.unina.it/-/769236-segreteria-direttore-generale	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/769236-segreteria-direttore-generale	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL

indirizzo PEC/MAIL al quale è
possibile inviare reclami

Pec: direzionegenerale@pec.unina.it;
Mail: direzionegenerale@unina.it;

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. 3 Canali
			MAIL
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N. 1 Canali
			MAIL
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 15 gg.
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	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 %