



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

Attività a supporto del personale delle AREE

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO**

Digitalizzazione dei processi ed integrazione tra le basi di dati ed emissione del relativo report sulle attività svolte

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Gestione ed implementazione della piattaforma di Ateneo COLLABORA per le esigenze dell'Area Prevenzione e Protezione e degli Uffici ad essa afferenti. Sul Sistema Informativo vengono effettuate una serie di attività volte alla digitalizzazione e all'automazione dei processi, tra cui adempimenti propedeutici alla validazione dei documenti della sicurezza da parte del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (cruscotto monitoraggio DVR, raccolta DVR, aggiornamento delle informazioni relative alle UP quali Medico competente, Ufficio di Prevenzione e Protezione e Ufficio Tecnico territorialmente competenti, Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione Locali, Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione di Ateneo, etc). Tra gli altri, adempimenti connessi alla liquidazione delle prestazioni in Convenzione e/o effettuate dalle ditte appaltatrici nonché ad una gestione locale del budget d'Area; monitoraggio dei DPI distribuiti, etc. Alle attività in parola segue emissione del relativo report.

**UTENTI****Interni**

Personale t.a. e dirigenziale

**Esterni****STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE**[Area Prevenzione e Protezione - ing. Maurizio Pinto](#)**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**[Ufficio di Supporto alla Programmazione della Sicurezza- USPS - dott.ssa Simona Russo](#)**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**[Palazzo degli Uffici - 7° piano - Via G.C. Cortese 29](#)**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: RECAPITI](#)**ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica**[Ufficio di Supporto alla Programmazione della Sicurezza - USPS](#)**CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:***per le richieste di informazioni sul servizio*

MAIL

PEC

TELEFONO

PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>   | MAIL   |
|  |   | PEC  |
|  |   | TELEFONO   |
|  |   | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)                        |
|  |   | Procedura web <a href="http://www.collabora.unina.it">www.collabora.unina.it</a> |
| <b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b> | <a href="mailto:uff.supp-program-sicurezza@unina.it">uff.supp-program-sicurezza@unina.it</a> ; <a href="mailto:uff.supp-program-sicurezza@pec.unina.it">uff.supp-program-sicurezza@pec.unina.it</a> ; |  |

| Dimensioni della qualità | Descrizione   | Unità di misura  | Valore programmato  |
|--------------------------|---|--|---|
| ACCESSIBILITA'           | Facilità accesso al servizio  | Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio                                  | N. 4 Canali:<br>1. MAIL<br>2. PEC<br>3. TELEFONO<br>4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)  |
|                          |   | Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>  | N. 4 Canali:<br>1. MAIL<br>2. PEC<br>3. TELEFONO<br>4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)<br>5. PROCEDURA WEB <a href="http://www.collabora.unina.it">www.collabora.unina.it</a> |
| TRASPARENZA              | Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata |  | Frequenza: 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 | <a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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%  |