



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Assegnazione corrispondenza istituzionale in entrata ed in uscita da e verso utenti interni/esterni per la trasmissione di atti e documenti aventi rilevanza verso terzi nonché per la notifica o il rigetto di istanze degli utenti	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Attraverso l'assunzione di atti, documenti e comunicazioni al Protocollo Generale di Ateneo si acquisisce in entrata ed in uscita la corrispondenza riferibile al CSV ed è il canale attraverso cui si presentano istanze e si inviano comunicazioni aventi rilevanza verso i terzi. Il servizio consente agli utenti di ottenere ufficialità di provenienza o di inoltro delle comunicazioni ed una segnatura temporale certa. La notifica delle comunicazioni agli utenti esterni, che non afferiscono a strutture dell'Ateneo, avviene attraverso l'Inoltro dei protocolli tramite Pec istituzionale	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente Professori e Ricercatori
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo Ministero della Salute, Comitato tecnico scientifico, Asl, Prefettura ecc
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro Servizi Veterinari – Responsabile prof. Paolo DE GIROLAMO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Responsabile dei processi contabili - Dott.ssa Daniela UCCELLA	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Federico Delpino, 1 - 80137 - 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: https://www.unina.it/-/768282-centro-servizi-veterinari	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/768282-centro-servizi-veterinari	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS

l'UFFICIO che eroga il servizio	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: csvet@pec.unina.it EMAIL: csvet@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 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 3 Canali
			MAIL
			TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: giornaliera
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg:10
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	≤ 0%