



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Servizi generali e logistici	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione dei flussi documentali informatici (protocollo informatico)	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio ha lo scopo di garantire a distanza a tutti gli utenti interni ed esterni, attraverso il sistema di interoperabilità PEC/Protocollo informatico la protocollazione di flussi documentali. Prevede l'utilizzo della procedura informatica e Grammata	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente Professori e Ricercatori Studenti Dottorandi Assegnisti
	Esterni	Altro specificare: Istanze di iscrizione Corsi di perfezionamento, istanze bandi di concorso per assegnisti, co.co.co
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Giurisprudenza - Responsabile prof. Sandro Staiano	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Protocollo e Personale - Responsabile dott.ssa Maria Luigia Clementina Salvatore	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Porta di Massa n.32 - 80133 Napoli (NA)	
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/-/40893765-ufficio-protocollo-personale-giur	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40893765-ufficio-protocollo-personale-giur	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dip.giurisprudenza@pec.unina.it Email: clemsalv@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 5 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 4 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
TELEFONO			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: quotidiano
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	tempestivo
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%