



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Comunicazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione richieste informazioni ed istanze di utenti interni/esterni	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Smistamento agli Uffici dell'Amministrazione centrale ed alle Strutture decentrate di Ateneo, in base alle relative e specifiche competenze, delle istanze e richieste di informazioni/chiarimenti di carattere eterogeneo inviate da utenti interni ed esterni alla posta elettronica ed alla PEC istituzionali	
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	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 PEC TELEFONO	
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL PEC TELEFONO	
	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
			PEC
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	TELEFONO
			N. 3 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 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 % (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 %

-