



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Comunicazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Consultazione atti di archivio	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gestione della consultazione della documentazione conservata nei locali adibiti ad Archivio di Deposito	
UTENTI	Interni	Strutture dell'Ateneo per esigenze di servizio
	Esterni	Utenti esterni legittimati che per finalità storico – scientifiche o personali vogliono accedere alla consultazione degli atti di archivio nei limiti posti dalle leggi vigenti.
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Area Affari Generali e gestione documentale (cartacea ed informatica)</a> – Responsabile dott. Francesco Bello	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Archivio</a> – Responsabile sig.ra Anna Catricalà	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Sede di Via Provinciale Botteghe di Portici, 90/96 - 80147– Napoli</a> <a href="#">Sede Centrale Corso Umberto I, 40 – 80138 - Napoli</a> <a href="#">Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 – Napoli</a>	
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: <a href="http://www.unina.it/-/768782-ufficio-archivio">http://www.unina.it/-/768782-ufficio-archivio</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768782-ufficio-archivio">http://www.unina.it/-/768782-ufficio-archivio</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO

l'UFFICIO che eroga il servizio	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:uff.archivio@pec.unina.it">uff.archivio@pec.unina.it</a> E-mail: <a href="mailto:uff.archivio@unina.it">uff.archivio@unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N 4. Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	TELEFONO
			<b>N 4. Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
TRASparenza	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	entro 10 gg. dalle eventuali modifiche legislative o nuove disposizioni di servizio.
			TEMPESTIVITA'
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'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%