



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 (protocollo) in entrata ed in uscita

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Gestione di tutta la documentazione sottoposta a protocollazione (ricezione, accettazione diretta, registrazione e smistamento della corrispondenza in arrivo, nonché ricezione, registrazione e trasmissione della posta in partenza).

UTENTI**Interni**

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Studenti

Dottorandi

Assegnisti

Professori a contratto

Esterni

Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)

Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, concorsi per co.co.co., per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)

Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo

STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE[Area Affari Generali e gestione documentale \(cartacea ed informatica\) – Responsabile dott. Francesco Bello](#)**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**[Ufficio Protocollo – Responsabile sig. Giovanni Cantilena](#)**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**[Ufficio Protocollo -Corso Umberto I, 40 –\(con accesso anche da via Mezzocannone n.2\) -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: [RECAPITI](#)**ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica**Tutte le informazioni relative all'Ufficio Organizzazione sono visualizzabili al seguente link: [Ufficio Protocollo – Responsabile sig. Giovanni Cantilena](#)

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		IN SEDE
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	IN SEDE
		MAIL
		uff.protocollo@pec.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: <ol style="list-style-type: none"> 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. IN SEDE 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N.2 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. MAIL 2. IN SEDE
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 2 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<u>100% (esclusi i giorni di chiusura di Ateneo)</u>
	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	≤ 3%