



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO Servizi generali e logistici

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO Servizio di prenotazione per trasporti di servizio e piccolo facchinaggio

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO I responsabili delle Strutture di Ateneo possono prenotare, con invio della richiesta via mail all'indirizzo uff.servgenac@unina.it, un appuntamento per usufruire dei seguenti servizi resi dall'Ufficio: a) ritiro atti e fascicoli dagli Archivi dell'Ateneo e di restituzione agli Archivi; b) utilizzo automezzi di servizio; c) consegna DPI; d) ritiro e consegna corrispondenza a varie strutture di Ateneo; e) ritiro e piccoli spostamenti di arredo da vari uffici dell'Amministrazione Centrale.

UTENTI

Interni

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Studenti

Esterni

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 Servizi Generali - Responsabile ad interim dott. Francesco Bello](#)

LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO

[Ufficio Servizi Generali - Palazzo degli Uffici - Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 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 sono visualizzabili al seguente link:

[Ufficio Servizi Generali - Responsabile ad interim dott. Francesco Bello](#)

**CANALI
UTILIZZABILI
dall'UTENZA per
comunicare con
l'UFFICIO che eroga il
servizio:**

*per le richieste di
informazioni sul
servizio*

MAIL

PEC

TELEFONO

PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)

*per l'erogazione del
servizio all'utenza*

MAIL

PEC

TELEFONO

**indirizzo PEC/MAIL al
quale è possibile inviare
reclami**

uff.servgenac@pec.unina.it uff.servgenac@unina.it

Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. 4 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	Numero canali di erogazione del servizio	N. 3 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO
Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: Annuale
Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 3 giorni lavorativi
Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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	≤ 3%