



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione delle attività necessarie ai fini dell'attivazione/disattivazione/modifica abilitazione delle utenze di telefonia fissa e mobile di Ateneo	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio si sostanzia nell'attivazione/disattivazione/modifica delle abilitazioni delle utenze di Ateneo relative alla telefonia mobile tramite invio di ordinativi attraverso la piattaforma telematica <a href="http://www.acquistinretepa.it">www.acquistinretepa.it</a> . Inoltre, il servizio si sostanzia nell'aggiornamento della rubrica telefonica di Ateneo a seguito dell'attivazione/disattivazione/modifica (a cura del Centro Servizi Informativi) delle abilitazioni delle utenze relative alla telefonia fissa, tramite la piattaforma fastguttel Unina.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
	Esterni	Aggiudicatari delle Convenzioni/Accordi Quadro Consip
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Area Attività Contrattuale – Responsabile Dirigente dell'Area: Dott.ssa Rossella MAIO</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Gestione Utenze di Ateneo – Responsabile Dott. Sergio SCAFA</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 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="https://www.unina.it/-/1774419-ufficio-gestione-utenze-ateneo">https://www.unina.it/-/1774419-ufficio-gestione-utenze-ateneo</a>	

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/1774419-ufficio-gestione-utenze-ateneo">https://www.unina.it/-/1774419-ufficio-gestione-utenze-ateneo</a>	
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	TELEFONO
		PEC
MAIL		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:uff.gestutenzeateneo@pec.unina.it">uff.gestutenzeateneo@pec.unina.it</a> ; MAIL: <a href="mailto:_ugua@unina.it">_ugua@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	N. 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
			N. 3 Canali
			TELEFONO
			PEC
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 10 giorni
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	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo</a>
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 2 %