



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione protocollo e smistamento posta elettronica	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio consiste nella ricezione/trasmissione di documenti elettronici ricevuti o trasmessi tramite protocollo informatico e nella distribuzione agli interessati tramite apparati elettronici	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e Ricercatori
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
		Altro specificare: enti, associazioni, amministrazioni pubbliche e private
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro Musei delle Scienze Naturali e Fisiche (CMSNF) – Responsabile Prof. Piergiulio CAPPELLETTI</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Responsabile dei processi amministrativo-contabili - Dott.ssa Rosaria LISCIO</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">San Marcellino, Largo San Marcellino, 10 - 80138 - 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/-/769635-centro-musei-scienze-naturali-e-fisiche">https://www.unina.it/-/769635-centro-musei-scienze-naturali-e-fisiche</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/769635-centro-musei-scienze-naturali-e-fisiche">https://www.unina.it/-/769635-centro-musei-scienze-naturali-e-fisiche</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni sul servizio	SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		FAX

l'UFFICIO che eroga il servizio		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	SPORTELLO
		MAIL
		PEC
FAX		
	TELEFONO	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: cmsn@pec.unina.it MAIL: cmsn@unina.it	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N. 6 Canali</b>
			SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			FAX
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	<b>N. 5 Canali</b>
			SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			FAX
TELEFONO			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	Gg <5
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%