



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Comunicazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione documenti pervenuti tramite Protocollo Informatico	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Assegnazione ai competenti Uffici dell'Amministrazione centrale ed alle Strutture decentrate di Ateneo della documentazione inviata alla Direzione Generale attraverso la piattaforma E-Grammata (funzione "tra Uffici")	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
Assegnisti		
Professori a contratto		
Esterni		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Direzione Generale – Responsabile Dott. Alessandro BUTTÀ</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Segreteria del Direttore Generale – Responsabile Dott.ssa Clara CAMPANA</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 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="http://www.unina.it/-/769236-segreteria-direttore-generale">http://www.unina.it/-/769236-segreteria-direttore-generale</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/769236-segreteria-direttore-generale">http://www.unina.it/-/769236-segreteria-direttore-generale</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		TELEFONO
		PEC
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS

l'UFFICIO che eroga il servizio	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA E-GRAMMATA
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Pec: <a href="mailto:direzionegenerale@pec.unina.it">direzionegenerale@pec.unina.it</a> ; Mail: <a href="mailto:direzionegenerale@unina.it">direzionegenerale@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
			TELEFONO
			PEC
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	N. 1 Canali
			PIATTAFORMA E-GRAMMATA
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 7 gg.
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 %