



# 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](#)

<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		IN SEDE
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	IN SEDE
		MAIL
		<a href="mailto:uff.protocollo@pec.unina.it">uff.protocollo@pec.unina.it</a>

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N.5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MAIL</li> <li>2. PEC</li> <li>3. TELEFONO</li> <li>4. IN SEDE</li> <li>5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N.2 Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MAIL</li> <li>2. IN SEDE</li> </ol>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> 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	<a href="#"><u>100% (esclusi i giorni di chiusura di Ateneo)</u></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	≤ 3%