



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO

Affari legali e istituzionali

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

ACCESSO CIVICO generalizzato

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Decreto Legislativo n. 97 del 25 maggio 2016 (cd. FOIA) ha introdotto - riscrivendo l'art. 5, comma 1, del decreto legislativo 33/2013 - l'accesso civico cd. generalizzato, esercitabile relativamente ai dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, ossia per i quali non sussista uno specifico obbligo in tal senso. Scopo dell'accesso civico generalizzato è favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico

UTENTI**Interni**

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Studenti

Dottorandi

Assegnisti

Professori a contratto

L'esercizio del diritto di accesso non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente

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

L'esercizio del diritto di accesso non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente

AREA DIRIGENZIALE e nominativo del relativo RESPONSABILE[Area Organizzazione e Sviluppo – Dott.ssa Carla Camerlingo](#)

| | | |
|--|---|---|
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – responsabile Dott.ssa Rosa DI DONNA | |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO | Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - Napoli | |
| RECAPITI e orari per contatti con l'utenza | <p>I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente <i>link</i>: http://www.unina.it/-/769136-ufficio-relazioni-con-il-pubblico</p> <p>Le modalità per contattare il personale, i giorni e gli orari sono riportati negli avvisi pubblicati sul sito www.unina.it, nelle pagine dell'Area e dell'Ufficio, alla voce “Orari di apertura al pubblico e canali di comunicazione con l'utenza”.</p> | |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica | <p>Ulteriori informazioni sono disponibili al link https://www.unina.it/contatti/urp#accesso</p> <p>Il modulo in formato pdf editabile utilizzabile per presentare l'istanza di accesso civico generalizzato è disponibile nella pagina della modulistica dell'URP, al link: http://www.unina.it/modulistica/relazioni-con-il-pubblico</p> | |
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio: | <i>per le richieste di informazioni sul servizio</i> | IN SEDE |
| | | MAIL |
| | | PEC |
| | | TELEFONO |
| | | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) |
| | <i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i> | IN SEDE |
| MAIL | | |
| PEC | | |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami | <p>In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email: area.organizzazione-sviluppo@unina.it • PEC: area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it (per utenti muniti di PEC) | |

| Dimensioni della qualità | Descrizione | Unità di misura | Valore programmato |
|--------------------------|---|--|--|
| ACCESSIBILITA' | Facilità accesso al servizio | Numero canali per richieste di informazioni sul servizio | N. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) |
| | | Numero canali di erogazione del servizio | N. 3 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. IN SEDE 2. PEC 3. MAIL |
| TRASPARENZA | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata | Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati) | almeno annuale |
| TEMPESTIVITA' | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | Giorni | ≤ 30 giorni |
| EFFICACIA | Continuità del servizio | Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare | 100%, incluse le 2 settimane estive di chiusura dell'Ateneo (fanno eccezione, invece, gli ulteriori giorni di chiusura) |
| | 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% |