



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO** Comunicazione

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO** Pubblicazioni di atti, dati ed informazioni all'Albo Ufficiale e/o sul sito web di Ateneo

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO** Pubblicazioni di atti, dati ed informazioni all'Albo Ufficiale di Ateneo e/o sul sito web [www.unina.it](http://www.unina.it), nelle pagine delle seguenti sezioni: *Amministrazione trasparente* - Home-Chi siamo-Ateneo-Didattica-Studenti-Docenti-Personale

### UTENTI

#### *Interni*

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Studenti

Dottorandi

Assegnisti

Professori a contratto

Altro: Tutta l'utenza interna, interessata a visualizzare informazioni aggiornate sul sito web di Ateneo

#### *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

Altro: Tutta l'utenza esterna, interessata a visualizzare informazioni aggiornate sul sito web di Ateneo.

**AREA DIRIGENZIALE e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[Area Organizzazione e Sviluppo – Dott.ssa Carla Camerlingo](#)

<b>UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – responsabile Dott.ssa Rosa DI DONNA</a> <b>Reparto Sito web di Ateneo - responsabile Dott. Nicola Alessandro MARTI</b>	
<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - Napoli</a>	
<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente <i>link</i> : <a href="http://www.unina.it/-/769136-ufficio-relazioni-con-il-pubblico">http://www.unina.it/-/769136-ufficio-relazioni-con-il-pubblico</a> Le modalità per contattare il personale, i giorni e gli orari sono riportati negli avvisi pubblicati sul sito <a href="http://www.unina.it">www.unina.it</a> , nelle pagine dell' <a href="#">Area</a> e dell' <a href="#">Ufficio</a> , alla voce “Orari di apertura al pubblico e canali di comunicazione con l'utenza”.	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI</b>	Ulteriori informazioni sono riportate nel PIAO di Ateneo - consultabile al link: <a href="http://www.unina.it/trasparenza/piao">http://www.unina.it/trasparenza/piao</a> - ed in particolare l'appendice <i>Programma della trasparenza</i> e l'appendice <i>Elenco degli obblighi di pubblicazione</i>	
<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	IN SEDE
		MAIL - indirizzo: <a href="mailto:daportale@unina.it">daportale@unina.it</a>
		PEC
		TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL - indirizzo: <a href="mailto:daportale@unina.it">daportale@unina.it</a>	
PEC		
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Email: <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@unina.it">area.organizzazione-sviluppo@unina.it</a></li> <li>• PEC: <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it">area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it</a> (per utenti muniti di PEC)</li> </ul>	

Dimensione 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. IN SEDE</li> <li>2. MAIL - indirizzo: <a href="mailto:daportale@unina.it">daportale@unina.it</a></li> <li>3. PEC</li> <li>4. TELEFONO</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. PEC</li> <li>2. MAIL - indirizzo: <a href="mailto:daportale@unina.it">daportale@unina.it</a></li> </ol>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio	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	Si vedano i tempi riportati nell'appendice al vigente PIAO di Ateneo denominata <i>Elenco degli obblighi di pubblicazione</i> , consultabile al link: <a href="http://www.unina.it/trasparenza/piao">http://www.unina.it/trasparenza/piao</a> Per ulteriori richieste di pubblicazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1 giorno lavorativo (decorrente dal giorno successivo alla richiesta) qualora sia segnalata l'urgenza o termine diverso indicato nella richiesta medesima;</li> <li>➤ nelle altre ipotesi, 45 giorni lavorativi</li> </ul>
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 <a href="#">giorni di chiusura</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	≤ 5%