



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

Attività a supporto al Datore di Lavoro

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO**

Predisposizione/aggiornamento dei Piani di Gestione delle Emergenze

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Su richiesta dei Datori di lavoro si fornisce un servizio di redazione ed aggiornamento dei Piani di Gestione delle Emergenze, uno strumento operativo che permette di pianificare le operazioni da compiere in caso di emergenza e/o di limitarne le conseguenze quando si verificano eventi che pregiudichino la salute per gli utenti di un edificio.

Il piano costituisce un documento dinamico in continuo aggiornamento, che viene revisionato in occasione di cambiamenti nelle figure responsabili e nel caso intervengano modifiche strutturali e/o funzionali degli ambienti di lavoro (cambio di destinazioni d'uso, cessione/acquisizione di spazi, variazione dell'affollamento previsto etc.).

**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

Utenti occasionali in caso di discussioni di tesi o eventi simili

**STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE**[Area Prevenzione e Protezione - ing. Maurizio Pinto](#)**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**[Ufficio per la gestione della prevenzione incendi - UGPI - arch. Anna Natale](#)

<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">Palazzo degli Uffici - 7° piano - Via G.C. Cortese 29</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 link: <a href="#">RECAPITI</a>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">Ufficio per la gestione della prevenzione incendi - UGPI</a>	
<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
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS** (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<a href="mailto:uff.prevenzioneincendi@pec.unina.it">uff.prevenzioneincendi@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:uff.prevenzioneincendi@unina.it">uff.prevenzioneincendi@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. 4 Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MAIL</li> <li>2. PEC</li> <li>3. TELEFONO</li> <li>4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 4 Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MAIL</li> <li>2. PEC</li> <li>3. TELEFONO</li> <li>4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: 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	<a href="#"><u>100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo</u></a>
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	90%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1 %