



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Edilizia - INTERVENTI SUL COSTRUITO	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili di Ateneo in risposta alle istanze formulate dalle strutture di Ateneo	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Area Edilizia – Responsabile Dirigente ing. Maurizio Pinto</a>	
UFFICI CHE EROGANO IL SERVIZIO e nominativi dei relativi RESPONSABILI	Responsabili: <a href="#">Ufficio Tecnico Area Centro 1 (UTAC1) - Arch. Salvatore De Falco</a> ; <a href="#">Ufficio Tecnico Area Centro 2 (UTAC2) - Ing. Sara Ersilia Sansone</a> ; <a href="#">Ufficio Tecnico Area Centro 3 (UTAC3) - Dott. Antonio Picariello</a> ; <a href="#">Ufficio Tecnico Cappella Cangiani (UTCC) - Arch. Elio Petrella</a> ; <a href="#">Ufficio Tecnico di Fuorigrotta (UTFUOR) - Geom. Antonino Laudicina</a> ; <a href="#">Ufficio Tecnico di Monte Sant'Angelo (UTMSA) - Ing. Francesco Tortorelli</a> ; <a href="#">Ufficio Tecnico di Portici (UTPOR) - Dott. Paolo Chianese</a> ; <a href="#">Ufficio Tecnico Servizi Ingegneria Architettura (UTSIA) - Ing. Pasquale Gerardo Musto</a> ;	
LOCALIZZAZIONE DEGLI UFFICI CHE EROGANO IL SERVIZIO	<a href="#">UTAC1</a> – <a href="#">UTAC2</a> - <a href="#">UTAC3</a> – <a href="#">UTCC</a> - <a href="#">UTFUOR</a> – <a href="#">UTMSA</a> – <a href="#">UTPOR</a> – UTSIA	
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="https://www.unina.it/-/4656444-area-edilizia">https://www.unina.it/-/4656444-area-edilizia</a>	

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/4656444-area-edilizia">https://www.unina.it/-/4656444-area-edilizia</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
	per l'erogazione del servizio	MAIL
	all'utenza	PEC PROCEDURA WEB: <a href="https://www.anticorruzione.it/-/emissione-certificati-esecuzione-lavori-cel-">https://www.anticorruzione.it/-/emissione-certificati-esecuzione-lavori-cel-</a>
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:area.edilizia@pec.unina.it">area.edilizia@pec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:area.edilizia@unina.it">area.edilizia@unina.it</a> ;  N.B.: <a href="mailto:contactcenter@unina.it">contactcenter@unina.it</a> per il corretto instradamento della richiesta riportare nell'oggetto la sigla dell'ufficio di riferimento	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. 3 Canali
			MAIL
			PEC
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	TELEFONO
			N. 3 Canali
			MAIL
	PEC		
	TELEFONO		
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 1 giorno per le segnalazioni con carattere di pericolo ≤ 3 giorni per le segnalazioni con carattere di urgenza ≤ 15 giorni per le segnalazioni ordinarie
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	97%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 5 %