



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO 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 Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Assegnisti
		Altro (specificare): borsisti, personale esterno titolare di incarichi di lavoro autonomo
Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)	
	Altro specificare: Enti, Società e Persone Fisiche esterne all'Ateneo.	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro interdipartimentale di ricerca per i Beni Architettonici e ambientali e per la Progettazione Urbana (BAP) – Responsabile Direttore: Prof. Andrea MAGLIO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro interdipartimentale di ricerca per i Beni Architettonici e ambientali e per la Progettazione Urbana (BAP) – Responsabile dei processi amministrativo-contabili: Dott. Roberto TERISACCO	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Monteoliveto, 3 - 80134 - 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: https://www.unina.it/-/8242711-centro-interdipartimentale-di-ricerca-bap	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/8242711-centro-interdipartimentale-di-ricerca-bap	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLLO
		MAIL
		PEC
	TELEFONO	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: bap@pec.unina.it ; MAIL: bap@unina.it ; roberto.terisacco@unina.it ;	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			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 - La struttura non ha un proprio sito web; la trasparenza è assicurata con la pubblicazione sul sito web dell'Ateneo degli atti e documenti quando previsto dalle vigenti disposizioni
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 1
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	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	≤ 1 % - non risultano reclami

-