



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Servizi generali e logistici		
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Protocollo informatico di Ateneo per la parte di competenza del Dipartimento		
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio consiste nella gestione della posta in entrata e in uscita attraverso la procedura di protocollo informatico (E-Grammata). In particolare, oltre ad acquisire tutte le note in entrata provenienti da altre strutture di Ateneo, o da terzi per il tramite dell'Amministrazione Centrale, con tale procedura si provvede ad inoltrare le note emesse del Dipartimento ai rispettivi destinatari, siano essi interni o esterni all'Amministrazione.		
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente	
		Professori e Ricercatori	
		Dottorandi	
		Assegnisti	
		Professori a contratto	
	Altro (SPECIFICARE): Borsisti		
	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)	
		Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo	
Altro specificare: Altri Enti			
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Scienze Biomediche Avanzate – Responsabile Prof. Alberto Cuocolo		
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Contabilità e Bilancio - Responsabile Dott. Salvatore Minieri		
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Zona Ospedaliera, Via Pansini, 5 - 80131 - 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: http://www.unina.it/-/40833866-ufficio-contabilita-bilancio-sba		

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40833866-ufficio-contabilita-bilancio-sba	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		IN SEDE
		MAIL
		PEC
TELEFONO		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dip.scienze-biomedicheav@pec.unina.it Email: dip.scienze-biomedicheav@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 5 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 4 Canali
			IN SEDE
			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: quotidiana
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg. 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%