



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO Gestione servizi assicurativi

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO Rilascio certificazione copertura assicurativa

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO Rilascio certificazione in merito alle coperture assicurative del personale, degli studenti e figure equiparate

UTENTI

Interni

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Studenti

Dottorandi

Assegnisti

Professori a contratto

Esterni

STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE [Area Affari Generali e gestione documentale \(cartacea ed informatica\) - Responsabile dott. Francesco Bello](#)

UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE [Ufficio Affari Generali - Capo dell'Ufficio dott.ssa Luciana Mazzarella](#)

LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Palazzo degli Uffici - via Cesare Cortese n. 29, VIII piano - 80133 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/-/769591-ufficio-affari-general	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	http://www.unina.it/-/769591-ufficio-affari-general	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL PEC TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL PEC
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	affgen@pec.unina.it , affgen@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: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (L. Mazzarella e R. Trabucco)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 2 Canali: 1. MAIL 2. PEC
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 7 giorni
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%