



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Comunicazione		
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione protocollo informatico e dei flussi documentali		
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gestione dei flussi documentali e della corrispondenza in entrata ed uscita pervenuta attraverso mail, pec del Centro o consegnata a mezzo servizio postale o brevi man acquisizione al protocollo dei flussi, smistamento degli stessi alle unità di personale docente e non docente interessate dematerializzazione e monitoraggio dei flussi documentali		
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente	
		Professori e Ricercatori	
		Studenti	
		Dottorandi	
		Assegnisti	
		Professori a contratto	
	Altro (specificare): Aree e Uffici dell'Amministrazione Centrale		
	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: Utenti esterni interessati ai servizi svolti dal Centro, istituzioni pubbliche e private, partner di progetto			
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro interdipartimentale di ricerca "Raffaele d'Ambrosio" LUPT - Responsabile Prof.ssa Marina ALBANESE</a>		
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Responsabile amministrativo-contabile a supporto del Direttore - Dott.ssa Loredana RIVIECCIO</a>		
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Complesso dello Spirito Santo, Via Toledo, 402 - 80132 - Napoli</a>		

<p>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</p>	<p>I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link:  <a href="http://www.unina.it/-/769383-centro-interdipartimentale-di-ricerca-laboratorio-di-urbanistica-e-di-pianificazione-del-territorio-raffaele-d-ambrosio-l-u-p-t-">http://www.unina.it/-/769383-centro-interdipartimentale-di-ricerca-laboratorio-di-urbanistica-e-di-pianificazione-del-territorio-raffaele-d-ambrosio-l-u-p-t-</a></p>	
<p>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</p>	<p>Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:  <a href="http://www.unina.it/-/769383-centro-interdipartimentale-di-ricerca-laboratorio-di-urbanistica-e-di-pianificazione-del-territorio-raffaele-d-ambrosio-l-u-p-t-">http://www.unina.it/-/769383-centro-interdipartimentale-di-ricerca-laboratorio-di-urbanistica-e-di-pianificazione-del-territorio-raffaele-d-ambrosio-l-u-p-t-</a></p>	
<p>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio</p>	<p>per le richieste di informazioni sul servizio</p>	<p>IN SEDE/SPORETELLO  MAIL  PEC  TELEFONO  PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS</p>
<p>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</p>	<p>per l'erogazione del servizio all'utenza</p>	<p>IN SEDE/SPORETELLO  MAIL  PEC  TELEFONO  PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS</p>
		<p>PEC: <a href="mailto:lupt@pec.unina.it">lupt@pec.unina.it</a>  EMAIL : <a href="mailto:lupt@unina.it">lupt@unina.it</a></p>

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N 5 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<b>N 5 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
TELEFONO			
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS			
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	gg. lavorativi	Gg 7
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	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 3,00%