



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Attività di supporto istituzionale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Immagine, Comunicazione e Relazioni Esterne	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestione organo monocratico: redazione, gestione, repertoriazione ed emanazione Decreti del Presidente e Ordini di Servizio attraverso la piattaforma documentale di Ateneo <a href="http://edoc.unina.it/eDocumento">http://edoc.unina.it/eDocumento</a></li><li>- Gestione organo collegiale: predisposizione ed emanazione Ordini del giorno, verbali e delibere delle Adunanze del Comitato Direttivo e gestione degli atti istruttori attraverso l'area riservata del sito del CSI <a href="http://www.csi.unina.it/comitatodirettivo">http://www.csi.unina.it/comitatodirettivo</a> (archivio documentale del Comitato Direttivo) e la piattaforma Microsoft TEAMS, gruppo "CSI", canale "Comitato Direttivo"</li><li>- Attività di comunicazione istituzionale ai sensi della Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e s.m.i.: gestore delle caselle di posta istituzionale <a href="mailto:csi@unina.it">csi@unina.it</a> e <a href="mailto:csi@pec.unina.it">csi@pec.unina.it</a>; GD (Gestore Documentale) del CSI nell'ambito del sistema del Protocollo Informatico <a href="http://www.protocollo.unina.it">http://www.protocollo.unina.it</a> e del sistema documentale <a href="http://edoc.unina.it/eDocumento">http://edoc.unina.it/eDocumento</a></li><li>- Attività di comunicazione online: implementazione, gestione tecnica e aggiornamento dei contenuti del sito web del CSI <a href="http://www.csi.unina.it">http://www.csi.unina.it</a>; redazione e pubblicazione di notizie, - Attività tecnica di implementazione e gestione siti web istituzionali, realizzazione prodotti grafici e di immagine coordinata; gestione progetti.</li><li>- Relazioni pubbliche e supporto all'utenza.</li></ul>	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Altro (specificare): Membri Organo Collegiale
	Esterni	Altro specificare: Enti esterni (pubblici e privati)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro di Ateneo per i Servizi Informativi</a> – Responsabile Prof. Carlo Sansone	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">CSI - Università di Napoli - Struttura -Segreteria di Presidenza (unina.it)</a> Responsabile dott.ssa Stefania Grasso	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Complesso Universitario Monte Sant'Angelo - Centri Comuni Via Cinthia, 4 - 80126 Napoli</a>	

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/-/768973-centro-di-ateneo-per-i-servizi-informativi-c-s-i-">https://www.unina.it/-/768973-centro-di-ateneo-per-i-servizi-informativi-c-s-i-</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.csi.unina.it">www.csi.unina.it</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
PEC		
TELEFONO		
<a href="#">PROCEDURA WEB</a>		
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	EMAIL: <a href="mailto:csi@unina.it">csi@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:csi@pec.unina.it">csi@pec.unina.it</a>	

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
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 5 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
<a href="#">PROCEDURA WEB</a>			
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: giornaliera
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	Variabile in funzione del tipo di servizio
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	≤ 1%