



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 della manutenzione ordinaria degli impianti, locali e attrezzature del dipartimento	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Acquisizione richieste da parte degli utenti di interventi tecnici di manutenzione degli impianti e locali, di segnalazione guasti e/o sostituzioni di tutte le attrezzature. Si procede attraverso l'invio di una mail della richiesta acquisita agli uffici tecnici e o ditte di competenza., anche via telefonica qualora vi sia una richiesta molto urgente.	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e Ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
		Professori a contratto
Esterni		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Scienze Politiche – Responsabile prof. Vittorio Amato	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Lavoro autonomo, Assegni di ricerca e Borse di studio – Responsabile dott.ssa Filomena Vilardi	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Leopoldo Rodinò, 22 - 80138 - 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/-/40968174-ufficio-lavoro-autonomo-assegni-ricerca-borse-studio-dispol	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40968174-ufficio-lavoro-autonomo-assegni-ricerca-borse-studio-dispol	

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 (solo interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
	TELEFONO	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: vilardi@unina.it PEC: dip.scienze-politiche@pec.unina.it - filomena.vilardi@personalepec.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
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 2 Canali
MAIL			
TELEFONO			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza : mensile (pagina web del dipartimento: www-scienzepolitiche.unina.it)
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg.5
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	2%