



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Servizi Generali e Logistici
NOME SERVIZIO	Gestione dei flussi documentali (protocollo) in entrata ed in uscita
DESCRIZIONE SINTETICA	Gestione di tutta la documentazione sottoposta a protocollazione (ricezione, accettazione diretta, registrazione e smistamento della corrispondenza in arrivo, nonché ricezione, registrazione e trasmissione della posta in partenza).
UTENTI	Strutture interne dell'Ateneo, nonché Enti, Società e Persone Fisiche esterne all'Ateneo.
UFFICIO DI RIFERIMENTO E RESPONSABILE	Ufficio Protocollo – responsabile sig. Giovanni Cantilena
RIPARTIZIONE E RESPONSABILE	Ripartizione Affari Legali, Privacy, e Gestione documentale (cartacea e informatica) – responsabile Dott.ssa Paola Balsamo
LOCALIZZAZIONE	Ufficio Protocollo - Corso Umberto I, 40 – (con accesso anche da via Mezzocannone n.2) -Napoli
GIORNI E ORARI	Dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00, il Martedì e il Giovedì anche dalle ore 14.30 alle 16.30. Per eventuali modifiche temporanee di tali giorni, orari e modalità di accesso del pubblico alle sedi di Ateneo legate all'emergenza COVID-19 si vedano gli avvisi pubblicati sul sito www.unina.it , in homepage e/o nelle pagine della Ripartizione e dell' Ufficio
TELEFONO	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: Ufficio Protocollo
MAGGIORI INFORMAZIONI	Tutte le informazioni sono consultabili al link http://www.unina.it/-/768791-ufficio-protocollo

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	N.5 canali: 1. <u>Mail</u> 2. <u>PEC</u> 3. <u>Fax</u> 4. <u>Telefono</u> 5. <u>Sportello</u> (previo appuntamento)
	Ricerca documenti protocollati su richiesta della Direzione Generale	Giorni lavorativi	1
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di protocollazione, inclusi affrancatura e spedizione per la posta in partenza.	Giorni lavorativi	2
EFFICACIA	Reclami pervenuti per disservizi	Numero di reclami	< 5 / anno
	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% esclusi il sabato e i giorni festivi