



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti
NOME SERVIZIO	<b>Gestione polizze assicurative stipulate dall'Ateneo</b>
DESCRIZIONE SINTETICA	Attività informativa e relazioni con compagnie assicurative. Gestione sinistri. Rilascio attestazione assicurativa agli studenti.
UTENTI	Utenti interni: studenti, ricercatori, professori
UFFICIO DI RIFERIMENTO E RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Affari Generali</a> – responsabile dott.ssa Luciana MAZZARELLA
RIPARTIZIONE E RESPONSABILE	<a href="#">Ripartizione Affari Generali</a> – responsabile Dott. Francesco BELLO
LOCALIZZAZIONE	<a href="#">Ufficio Affari Generali - Palazzo degli Uffici, via G.C.Cortese, 29 – 80133 - Napoli</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 15.00 alle ore 16.00. Per eventuali modifiche temporanee di tali giorni e orari e modalità di accesso del pubblico alle sedi di Ateneo <b>legate all'emergenza COVID-19</b> si vedano gli avvisi pubblicati sul sito <a href="http://www.unina.it">www.unina.it</a> , in <a href="#">home page</a> e/o nelle pagine della <a href="#">Ripartizione</a> e dell' <a href="#">Ufficio</a> .
TELEFONO	I numeri di telefono sono visualizzabili al seguente link <a href="#">Ufficio Affari Generali</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Tutte le informazioni sono disponibili al link <a href="http://www.unina.it/-/769591-ufficio-affari-general">http://www.unina.it/-/769591-ufficio-affari-general</a> L'indirizzo del sito di Ateneo è <a href="http://www.unina.it">www.unina.it</a>

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	N.4 canali: 1. <u>Mail</u> 2. <u>PEC</u> 3. <u>Telefono</u> 4. <u>Front Office</u>
	Pubblicità del servizio	Informazioni dedicate su pagina web dell'ufficio	Pubblicazione schede informative sulle coperture assicurative
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio intercorrente tra la comunicazione dell'avvenuto sinistro alla denuncia del sinistro alla compagnia assicurativa	gg. lavorativi	≤ 20 giorni
EFFICACIA	Livello prestazione	Percentuale di evasione di pratiche sul numero totale di pratiche pervenute	100%
	Tempo medio per il rilascio delle attestazioni	gg. lavorativi	≤ 7 giorni
	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% ( <a href="#">Tranne nei giorni di chiusura di Ateneo</a> )