



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Affari legali ed istituzionali	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Consulenza amministrativa finalizzata all'intitolazione aule	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio consiste nel fornire consulenza amministrativa per l'intitolazione di aule dell'Ateneo. La richiesta proviene dalle strutture dell'Ateneo interessate da sottoporre all'approvazione degli Organi Accademici competenti. L'Ufficio accerta che la proposta sia formulata nel rispetto dello Statuto di Ateneo e predisponde un promemoria da sottoporre al Senato Accademico al fine di acquisire l'approvazione della proposta stessa.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Area Affari Generali e gestione documentale (cartacea ed informatica) - Responsabile dott. Francesco Bello	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio Affari Generali - Responsabile dott.ssa Luciana Mazzarella	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Palazzo degli Uffici - via Cesare Cortese n. 29, VIII piano - 80133 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: https://www.unina.it/-/769591-ufficio-affari-general	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/769591-ufficio-affari-general	

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 (per gli utenti interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (per gli utenti interni)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: affgen@pec.unina.it MAIL: affgen@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
			1. MAIL
			2. PEC
			3. TELEFONO
		Numero canali per l'erogazione del servizio	4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS per gli utenti interni
			N. 4 Canali
			1. MAIL
			2. PEC
	3. TELEFONO		
	4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (per gli utenti interni)		
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	≤ 3 giorni
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	≤ 1%

-