



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Servizi generali e logistici	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione dei flussi documentali (protocollo) in entrata ed in uscita	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	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	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoressse, Ricercatori e Ricercatrici
		Studenti e Studentesse
		Dottorandi/e
		Assegnisti/e
	Esterni	Professori e professoressse a contratto
		Aspiranti studenti e Studentesse (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., concorsi per personale di Ateneo)		
Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo		
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 Protocollo – Responsabile sig. Giovanni Cantilena	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Ufficio Protocollo -Corso Umberto I, 40 –(con accesso anche da via Mezzocannone n.2) -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: RECAPITI	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: Ufficio Protocollo - Responsabile sig. Giovanni Cantilena	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		IN SEDE
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)	
per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE	
	MAIL	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: uff.protocollo@pec.unina.it MAIL: uff.protocollo@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. 5 Canali
			1. MAIL
			2. PEC
			3. TELEFONO
			4. IN SEDE
		5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 2 Canali
			1. MAIL
			2. IN SEDE
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 2 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	≤ 3%