



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	Ritiro e consegna fascicoli, DPI, posta e trasporto di elementi di arredo di modeste dimensioni	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	I responsabili delle Strutture di Ateneo prenotano a mezzo mail o a mezzo pec i servizi nel seguito elencati. L'ufficio Servizi generali provvede, sulla base delle attività già programmate, a confermare la prenotazione comunicando, mediante mail o pec, la data di esecuzione di: a) ritiro atti e fascicoli dagli Archivi dell'Ateneo e consegna degli stessi alle strutture; successiva restituzione dei fascicoli agli Archivi; b) consegna DPI (quali ad es. guanti, camici da lavoro, mascherine); c) ritiro e consegna della corrispondenza alle strutture di Ateneo nei giorni diversi da quelli già programmati; d) ritiro e/o spostamento di elementi di arredo di modeste dimensioni e attrezzature informatiche da vari uffici dell'Amministrazione Centrale. Il giorno fissato per l'esecuzione del servizio l'Ufficio servizi generali provvede a ritirare il materiale e a consegnarlo alla struttura richiedente.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Affari Generali e gestione documentale (cartacea ed informatica) - Responsabile Dott. Francesco Bello	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Servizi Generali - Responsabile Dott.ssa Claudia Palombo	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Ufficio Servizi Generali - Palazzo degli Uffici - Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 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: RECAPITI	

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'ufficio sono visualizzabili al seguente link: Ufficio Servizi Generali - Responsabile Dott.ssa Claudia Palombo	
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 l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: uff. servgenac@pec.unina.it MAIL: uff. servgenac@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. 04 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 02 Canali
			MAIL
			PEC
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: Annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ gg. 5 giorni lavorativi
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%