



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Affari legali e istituzionali	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Accesso Civico generalizzato	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il Decreto Legislativo n. 97 del 25 maggio 2016 (cd. FOIA) ha introdotto - riscrivendo l'art. 5, comma 1, del decreto legislativo 33/2013 - l'accesso civico cd. generalizzato, esercitabile relativamente ai dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, ossia per i quali non sussista uno specifico obbligo in tal senso. Scopo dell'accesso civico generalizzato è favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
		Studenti e Studentesse
		Dottorandi/e
		Assegnisti/e
		Professori e professoressa a contratto
	Esterni	L'esercizio del diritto di accesso non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente
		Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)
		Concorrenti dei vari concorsi banditi dall' Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, concorsi per co.co.co., per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)
		Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall' Ateneo
		L'esercizio del diritto di accesso non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Area Organizzazione e Sviluppo – Dott.ssa Carla Camerlingo	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – responsabile Dott.ssa Rosa DI DONNA	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 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 <i>link</i>: http://www.unina.it/-/769136-ufficio-relazioni-con-il-pubblico Le modalità per contattare il personale, i giorni e gli orari sono riportati negli avvisi pubblicati sul sito www.unina.it, nelle pagine dell'Area e dell'Ufficio, alla voce “Orari di apertura al pubblico e canali di comunicazione con l'utenza”.	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Ulteriori informazioni sono disponibili al link https://www.unina.it/-/769136-ufficio-relazioni-con-il-pubblico Il modulo in formato pdf editabile utilizzabile per presentare l'istanza di accesso civico generalizzato è disponibile nella pagina della modulistica dell'URP, al link: http://www.unina.it/modulistica/relazioni-con-il-pubblico	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		IN SEDE
		MAIL
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area: •E-mail: area.organizzazione-sviluppo@unina.it •PEC: area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it (per utenti muniti di PEC)	

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. IN SEDE
			2. MAIL
			3. PEC
			4. TELEFONO
			5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 3 Canali
			1. IN SEDE
			2. PEC
			3. MAIL
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100%, incluse le 2 settimane estive di chiusura dell'Ateneo (fanno eccezione, invece, gli ulteriori giorni di chiusura)
	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 %

-