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 semplice	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'art. 5, co. 1, del d.lgs. 33/2013 ha introdotto l'accesso civico "semplice": in caso di omessa pubblicazione chiunque ha il diritto a richiedere al Responsabile per la prevenzione della corruzione e la trasparenza (RPCT) di Ateneo la pubblicazione di documenti, informazioni o dati previsti dalla normativa vigente; tale accesso ha carattere gratuito e non è sottoposto ad alcuna limitazione o motivazione. Nella richiesta va specificato il contenuto di cui si richiede la pubblicazione e l'eventuale indirizzo della pagina web in cui sono assenti le informazioni. Ricevuta la richiesta, previa istruttoria dell'URP volta a verificare la sussistenza dell'obbligo di pubblicazione, il RPCT di Ateneo - in caso affermativo - dà disposizioni affinché la pubblicazione dei documenti o informazioni oggetto della richiesta nella pagina del sito web opportunamente individuata sia effettuata entro il termine di 30 giorni. Lo stesso dà comunicazione della avvenuta pubblicazione al richiedente, indicando il collegamento ipertestuale (*link*) dove l'informazione è reperibile. Se quanto richiesto è già pubblicato sul sito web, il RPCT di Ateneo indica il collegamento ipertestuale (*link*) dove reperire il documento o l'informazione richiesta.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoresse, Ricercatori e Ricercatrici
		Studenti e Studentesse
		Dottorandi/e
		Assegnisti/e
		Professori e professoresse a contratto
		L'esercizio del diritto di accesso non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente
	Esterni	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
		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 *link*: 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 semplice 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
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
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 %