



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 ai documenti amministrativi | | |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | L'accesso cd. documentale è disciplinato dalla L. 241/90 e s.m.i. e dal Regolamento di Ateneo. È prevista sia l'ipotesi di accesso cd. endoprocedimentale, di cui al combinato disposto degli artt. 7, 9 e 10 della 241 (in tal caso possono presentare istanza di accesso i soggetti nei confronti dei quali il provvedimento finale è destinato a produrre effetti diretti ed i soggetti che per legge debbono o possono intervenire), sia la diversa ipotesi dell'accesso cd. esoprocedimentale, di cui agli artt. 22 e seguenti della 241, in cui va necessariamente documentato un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata agli atti richiesti. | | |
| UTENTI | Interni | Personale T.A. e Dirigente | |
| | | Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici | |
| | | Studenti e Studentesse | |
| | | Dottorandi/e | |
| | | Assegnisti/e | |
| | | Professori e professoressa a contratto | |
| | Potenzialmente chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso | | |
| | 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 | |
| Potenzialmente chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso | | | |
| 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 h Il modulo in formato pdf editabile utilizzabile per presentare l'istanza di accesso documentale 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: | |
| | <ul style="list-style-type: none"> •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 % |