



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

Attività a servizio del Datore di Lavoro e degli utenti delle strutture dell'Ateneo

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO**

Redazione e aggiornamento di modulistica relativa alla gestione delle emergenze

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Si fornisce un servizio di redazione ed aggiornamento di modulistica relativa alla gestione delle emergenze, con particolare riferimento alla prevenzione incendi. Vengono elaborate, ad esempio, delle linee guida e delle istruzioni operative sulla gestione delle sostanze infiammabili all'interno dei laboratori, sullo stoccaggio delle bombole, sulla gestione dell'esodo in caso di emergenza, sull'evacuazione delle persone con disabilità, sul trasporto e lo stoccaggio di etanolo, etc.

**UTENTI****Interni**

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Studenti

Dottorandi

Assegnisti

Professori a contratto

**Esterni****STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[Area Prevenzione e Protezione - ing. Maurizio Pinto](#)

**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[Ufficio per la gestione della prevenzione incendi - UGPI - arch. Anna Natale](#)

**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**

[Palazzo degli Uffici - 7° piano - Via G.C. Cortese 29](#)

**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 per la gestione della prevenzione incendi - UGPI](#)

<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS** (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
PEC		
TELEFONO		
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<a href="mailto:uff.prevenzioneincendi@pec.unina.it">uff.prevenzioneincendi@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:uff.prevenzioneincendi@unina.it">uff.prevenzioneincendi@unina.it</a> ;	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 4 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 3 Canali: 1. MAIL 2. PEC

## 3. TELEFONO

TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 30 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#"><u>100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo</u></a>
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	90%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1 %