



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Comunicazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione protocollo informatico e dei flussi documentali	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gestione dei flussi documentali e della corrispondenza in entrata ed uscita pervenuta attraverso mail, pec del Centro o consegnata a mezzo servizio postale o brevi manu, acquisizione al protocollo dei flussi, smistamento degli stessi alle unità di personale docente e non docente interessate dematerializzazione e monitoraggio dei flussi documentali	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Altro (specificare): Aree e Uffici dell'Amministrazione Centrale
		Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
		Altro specificare: Utenti esterni interessati ai servizi svolti dal Centro, istituzioni pubbliche e private, partner di progetto
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro interdipartimentale di Ingegneria per i Beni Culturali - Responsabile Prof. Luciano ROSATI</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Responsabile amministrativo-contabile a supporto del Direttore - Dott.ssa Loredana RIVIECCIO</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Triennio Ingegneria, Piazzale Tecchio, 80 - 80125 - Napoli</a>	
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: <a href="https://www.unina.it/-/769397-centro-interdipartimentale-di-ingegneria-per-i-beni-culturali-cibec">https://www.unina.it/-/769397-centro-interdipartimentale-di-ingegneria-per-i-beni-culturali-cibec</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/769397-centro-interdipartimentale-di-ingegneria-per-i-beni-culturali-cibec">https://www.unina.it/-/769397-centro-interdipartimentale-di-ingegneria-per-i-beni-culturali-cibec</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:cibec@pec.unina.it">cibec@pec.unina.it</a> EMAIL : <a href="mailto:cibec@unina.it">cibec@unina.it</a>	

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
			IN SEDE/SPORETTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	N 5 Canali
			IN SEDE/SPORETTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg. 7
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> )
	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	≤ 3,00%