



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Servizi generali e logistici	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	ASSEGNAZIONE CORRISPONDENZA ISTITUZIONALE IN ENTRATA E IN USCITA DA E VERSO UTENTI INTERNI/ESTERNI	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Controllo giornaliero del protocollo in entrata istituzionale e successivo smistamento della posta in entrata. controllo delle mail istituzionali e della pec con successivo eventuale protocollo dei documenti e conseguente smistamento degli stessi. protocollo dei documenti in uscita su richiesta dei docenti o personale ta.	
UTENTI	Interni	Personale TA e Dirigente
		Professori e Ricercatori
	Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)
		Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
Altro (SPECIFICARE): OPERATORI ECONOMICI, SOVRINTENDENZA, SEGRETARIATO.		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro Interdipartimentale Di Studi Per La Magna Grecia (CISMG) – Responsabile Prof. Luigi Cicala	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Responsabile dei processi contabili: Dott.ssa Antonella Aprea	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Nuova Marina, 33 - 80133 - 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/-/4602817-mappa-c-i-di-studi-per-la-magna-grecia	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/4602817-mappa-c-i-di-studi-per-la-magna-grecia	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
	PROCEDURA WEB: http://www.protocollo.unina.it	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: cismg@pec.unina.it MAIL: cismg@unina.it	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N.2 Canali
			MAIL
			PEC
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	N.3 Canali
			MAIL
			PEC
			PROCEDURA WEB: http://www.protocollo.unina.it
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	≤ 10 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	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	≤ 1%