



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE 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 man 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, Professoressse, Ricercatori e Ricercatrici
		Studenti e Studentesse
		Dottorandi/e
		Assegnisti/e
		Professori e professoressse a contratto
		Altro (specificare): : Aree e Uffici dell'Amministrazione Centrale
	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: Utenti esterni interessati ai servizi svolti dal Centro, istituzioni pubbliche e private, partner di progetto
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Centro interdipartimentale di ricerca Ermes (Centro Europeo di ricerca sui Media per la società dell'informazione, European Research Centre on Me[...]) Responsabile Prof. Antonio Pescapè	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Responsabile dei processi amministrativo-contabili (ad interim): Dott.ssa Emanuela DUMONTET	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Palazzo Ufficio, Via Giulio Cesare Cortese, 29- 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: https://www.unina.it/-/8242744-ermes	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/8242744-ermes	
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
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: emanuela.dumontet@personalepec.unina.it , antonio.pescape@personalepec.unina.it MAIL: emanuela.dumontet@unina.it , antonio.pescape@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. 5 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 5 Canali
			IN SEDE
			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	≤ 7 gg
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	≤ 3,00%