



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 PEC	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gestione dei flussi documentali e della corrispondenza in entrata ed uscita; acquisizione al protocollo dei flussi; smistamento dei relativi flussi documentali alle unità di personale docente e non docente interessato; dematerializzazione e monitoraggio dei flussi documentali relativi all'Ufficio.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
		Assegnisti/e
	Esterni	Utenti esterni interessati ai servizi svolti dall'Ufficio, istituzioni pubbliche e private, partner di progetto.
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Dipartimento di architettura-Direttrice – Responsabile Prof.ssa Mariarosaria Santangelo	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio per la Ricerca – dott.ssa Ufficio Silvia d'Ambrosio	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Toledo 402 - scala B - 80134 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/-/768681-dipartimento-di-architettura	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	MAIL: silvia.dambrosio@unina.it PEC: dip.architettura@pec.unina.it ; uff.ricerca.diarc@pec.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. 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N.3 Canali
			MAIL
			PEC
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: giornaliera
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg 1
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% (valorizzare)
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1% (valorizzare)

-