



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Servizi generali e logistici	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Valutazione e attivazione delle procedure manutentive	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Il servizio effettua, d'impulso o su segnalazione verifiche tecniche su qualsiasi esigenza legata al Dipartimento di Fisica, comprendenti sia le attività programmabili (ad es. realizzazione di nuovi laboratori, modifiche alle attività di ricerca che impattano sui servizi, etc) sia non programmabili (ad es. manutenzioni straordinarie, guasti, rotture etc).</p> <p>In conseguenza delle verifiche relaziona ed attiva le corrispondenti unità di Ateneo, terminando il proprio compito. Le strutture attivate sono: Manutenzione, Uff. Tec. Centrale o Locale e Prevenzione che hanno in capo la responsabilità della risoluzione delle problematiche analizzate.</p>	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
		Studenti e Studentesse
		Dottorandi/e
		Assegnisti/e
		Professori e professoressa a contratto
	Altro (specificare):	
	Esterni	Aspiranti studenti e Studentesse (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
		Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., concorsi per personale di Ateneo)
Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Dipartimento di Fisica Ettore Pancini - Responsabile Prof. Gennaro Miele	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	-Ufficio Area Tecnica - Responsabile dott. Antonio Ramaglia	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo Via Cintia, 21 Edificio 6 80126 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/-/768544-dipartimento-di-fisica	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.fisica.unina.it/amministrazione/modulistica	
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
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Mail: dip.fisica@unina.it ; Pec: dip.fisica@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. Canali 5
			MAIL
			PEC
			Telefono
			Piattaforma Microsoft TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	In Sede
			N. Canali 5
			Mail
			PEC
			Telefono
Piattaforma Microsoft Teams			
	In Sede		
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ gg 10
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%