



# 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	Gestione di flussi documentali in entrata e in uscita (protocollo informatico e PEC Dipartimentale)	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio prevede la gestione del flusso documentale in entrata e in uscita relativo al protocollo informatico e alla pec istituzionale del dipartimento. ricezione giornaliera dei documenti in entrata. catalogazione e archiviazione. trasmissione dei documenti alla direzione e ai responsabili degli uffici. acquisizione dei documenti in uscita da parte della direzione e degli uffici dipartimentali. trasmissione dei documenti in uscita ai destinatari interni o esterni (per questi ultimi utilizzando anche il servizio di posta ordinaria o a mezzo corriere).	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoress, Ricercatori e Ricercatrici
		Studenti
		Dottorandi/e
		Assegnisti/e
		Professori a contratto
	Altro (specificare): amministrazione centrale e strutture di ateneo.	
	Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall' Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, concorsi per co.co.co., per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)
Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall' Ateneo		
Altro specificare: enti esterni, aziende private		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale - Responsabile prof. Giuseppe Mensitieri</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile dott. Fabio Emmi</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">PIAZZALE V. 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="http://www.unina.it/-/40911101-ufficio-contabilita-bilancio-dicmapi">http://www.unina.it/-/40911101-ufficio-contabilita-bilancio-dicmapi</a>	

<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40911101-ufficio-contabilita-bilancio-dicmapi">http://www.unina.it/-/40911101-ufficio-contabilita-bilancio-dicmapi</a>	
<b>CANALI UTILIZZABILI</b> 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
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Pec: <a href="mailto:dip.ing-chim-mat-prodind@pec.unina.it">dip.ing-chim-mat-prodind@pec.unina.it</a>  Email: <a href="mailto:fabio.emmi@unina.it">fabio.emmi@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 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per l'erogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 4 Canali
			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 trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 2 giorni
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	≤ 1 %