



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Obbligo Formazione salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro D.Lgs. 81/2008	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Organizzazione della Formazione a Rischi Specifici alla mansione in tema di sicurezza	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio si articola nella raccolta delle iscrizioni ai corsi, nella formazione delle classi sulla Piattaforma TEAM trasmissione degli attestati di formazione per il personale equiparato	
UTENTI	Interni	Studenti dei corsi di laurea incardinati nel dipartimento di scienze chimiche
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Scienze Chimiche Responsabile prof. L. Paduano</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Supporto Sicurezza Smaltimento Rifiuti Speciali Attività Lab - DSC   Dipartimenti (unina.it) Responsabile Dr Donato Ciccarelli</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Dipartimento di Scienze Chimiche - Università degli Studi di Napoli Federico II - Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo – Via Cintia, 21 – 80126 – 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/-/40961779-ufficio-supporto-sicurezza-smaltimento-rifiuti-speciali-attivita-lab-dsc">http://www.unina.it/-/40961779-ufficio-supporto-sicurezza-smaltimento-rifiuti-speciali-attivita-lab-dsc</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40961779-ufficio-supporto-sicurezza-smaltimento-rifiuti-speciali-attivita-lab-dsc">http://www.unina.it/-/40961779-ufficio-supporto-sicurezza-smaltimento-rifiuti-speciali-attivita-lab-dsc</a>	

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	Email: <a href="mailto:dip.scienze-chimiche@unina.it">dip.scienze-chimiche@unina.it</a> ; PEC: <a href="mailto:dip.scienze-chimiche@unina.it">dip.scienze-chimiche@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	<b>N 5 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N 5 Canali</b>
			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 bimestrale:
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 7 giorni lavorativi per le richieste di informazioni ≤ 20 giorni lavorativi per richiedere all'ufficio formazione di organizzare le classi e/o richiedere la sorveglianza sanitaria all'Ufficio sorveglianza sanitaria e gestione documentale - USSGD
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	≤ 5%