



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Comunicazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Protocollazione straordinaria documenti in uscita	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Protocollazione straordinaria , su richiesta degli Uffici dell'Amministrazione centrale, di documenti in uscita sottoscritti digitalmente dal Rettore/Direttore Generale (Repertorio PG)	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Direzione Generale – Responsabile Dott. Alessandro BUTTÀ</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Segreteria del Direttore Generale – Responsabile Dott.ssa Clara CAMPANA</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 80138 - 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/-/769236-segreteria-direttore-generale">http://www.unina.it/-/769236-segreteria-direttore-generale</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/769236-segreteria-direttore-generale">http://www.unina.it/-/769236-segreteria-direttore-generale</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL TELEFONO PEC PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA E-GRAMMATA

indirizzo PEC/MAIL al quale è  
possibile inviare reclami

Pec: [direzionegenerale@pec.unina.it](mailto:direzionegenerale@pec.unina.it);  
Mail: [direzionegenerale@unina.it](mailto:direzionegenerale@unina.it);

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N. 4 Canali</b>
			MAIL
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			PEC
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<b>N. 1 Canali</b>
			PIATTAFORMA E-GRAMMATA
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 % ( <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 %