UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Comunicazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Consultazione atti di archivio	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gestione della consultazione della documentazione conservata nei locali adibiti ad Archivio di Deposito	
UTENTI	Interni	Strutture dell'Ateneo per esigenze di servizio
	Esterni	Utenti esterni legittimati che per finalità storico – scientifiche o personali vogliono accedere alla consultazione degli atti di archivio nei limiti posti dalle leggi vigenti.
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Affari Generali e gestione documentale (cartacea ed informatica) – Responsabile dott. Francesco Bello	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Archivio – Responsabile sig.ra Anna Catricalà	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Sede di Via Provinciale Botteghelle di Portici, 90/96 - 80147– Napoli Sede Centrale Corso Umberto I. 40 – 80138 - Napoli Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 – 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/-/768782-ufficio-archivio	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768782-ufficio-archivio	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO

l'UFFICIO che eroga il servizio	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: uff.archivio@pec.unina.it E-mail: uff.archivio@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**
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	**N 4. Canali**
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell’ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell’aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	entro 10 gg. dalle eventuali modifiche legislative o nuove disposizioni di servizio.
TEMPESTIVITA’	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l’erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 5gg. per ricerche ordinarie ≤ 30gg. per ricerche complesse
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%