



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI

AREA SERVIZIO	Servizi Generali e Logistici	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione dei flussi documentali (protocollo) in entrata ed in uscita	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gestione di tutta la documentazione sottoposta a protocollazione (ricezione, accettazione diretta, registrazione e smistamento della corrispondenza in arrivo, nonché ricezione, registrazione e trasmissione della posta in partenza).	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Altro (specificare): Strutture interne dell'Ateneo
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
Altro specificare: Enti, Società e Persone Fisiche		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Area Affari Generali e gestione documentale (cartacea ed informatica)</a> – Responsabile dott. Francesco BELLO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Protocollo</a> – Responsabile sig. Giovanni CANTILENA	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 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/-/768791-ufficio-protocollo">http://www.unina.it/-/768791-ufficio-protocollo</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768791-ufficio-protocollo">http://www.unina.it/-/768791-ufficio-protocollo</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare	per le richieste di informazioni	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC

con l'UFFICIO che eroga il servizio	sul servizio	FAX
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		FAX
	TELEFONO	
Indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	E-mail: <a href="mailto:uff.protocollo@unina.it">uff.protocollo@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:uff.protocollo@pec.unina.it">uff.protocollo@pec.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/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
			FAX
		TELEFONO	
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	<b>N.5 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
FAX			
TELEFONO			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno semestrale
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	≤ 3%