



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione polizze assicurative stipulate dall'Ateneo	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Attività informativa e relazioni con compagnie assicurative. Gestione sinistri. Rilascio attestazione assicurativa agli studenti	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori Studenti
	Esterni	
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 Affari Generali – Responsabile dott.ssa Luciana MAZZARELLA	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	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/-/769591-ufficio-affari-general	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/769591-ufficio-affari-general http://www.unina.it/modulistica/affari-general	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC

l'UFFICIO che eroga il servizio	sul servizio	TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
	TELEFONO	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	E-mail: affgen@unina.it PEC: affgen@pec.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
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	TELEFONO
			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)	Frequenza: ALMENO ANNUALE
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg ≤ 20 giorni
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%