



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

| | | |
|--|--|---|
| AREA SERVIZIO | Comunicazione | |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO | Gestione Protocollo informatico e PEC | |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | Gestione dei flussi documentali e della corrispondenza in entrata ed uscita; acquisizione al protocollo dei flussi; smistamento dei relativi flussi documentali alle unità di personale docente e non docente interessato; dematerializzazione e monitoraggio dei flussi documentali relativi all'Ufficio. | |
| UTENTI | Interni | Personale T.A. e Dirigente |
| | | Professori e Ricercatori |
| | | Assegnisti |
| | Esterni | Altro specificare: Utenti esterni interessati ai servizi svolti dall'Ufficio, istituzioni pubbliche e private, partner di progetto. |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE | Dipartimento di Architettura Direttore -Responsabile prof. Michelangelo Russo | |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | Ufficio per la Ricerca – dott.ssa Ufficio Silvia d'Ambrosio | |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO | Via Toledo 402 - scala B - 80134 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/-/768681-dipartimento-di-architettura | |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura | |

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| | | |
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste di informazioni sul servizio | MAIL |
| | | PEC |
| | | TELEFONO |
| | | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| | per l'erogazione del servizio all'utenza | MAIL |
| | | PEC |
| TELEFONO | | |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami | MAIL: silvia.dambrosio@unina.it PEC: dip.architettura@pec.unina.it ; uff.ricerca.diarc@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 |
| | | | MAIL |
| | | | PEC |
| | | | TELEFONO |
| | | Numero canali per richieste dierogazione del servizio | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| | | | N.3 Canali |
| | | | MAIL |
| | | | TELEFONO |
| TRASparenza | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata | Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati) | Frequenza: giornaliera |
| | | | |
| TEMPESTIVITA' | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi | gg 1 |
| 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% (valorizzare) |
| | Affidabilità | Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno | ≤ 1% (valorizzare) |

-