



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO** Affari legali e istituzionali

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO** Supporto e assistenza finalizzata al rilascio di autorizzazioni per riprese foto e video in strutture dell'Amministrazione Centrale ed in strutture autonome

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO** Il servizio è finalizzato a verificare la correttezza della richiesta e a valutarne l'opportunità al fine di poter decidere in merito all'autorizzazione delle riprese foto e video in strutture dell'Amministrazione Centrale ed in strutture autonome

**UTENTI**

**Interni**

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

**Esterni**

soggetti privati e/o aziende interessati ad effettuare riprese video e/o foto in strutture dell'Ateneo

**STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[Uffici in Staff al Rettore e al Direttore Generale – Responsabile Dott. Alessandro Buttà](#)

**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[Ufficio Segreteria del Rettore – Responsabile Dott.ssa Adriana Forlani](#)

**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**

[Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 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: [Recapiti](#)

**ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica**

Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: [Info](#)

<b>CANALI UTILIZZABILI</b> dall' <b>UTENZA</b> per comunicare con l' <b>UFFICIO</b> che eroga il servizio:	<i>per le  richieste di  informazioni  sul servizio</i>	PEC
		MAIL
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		TELEFONO
	<i>per  l'erogazione  del servizio  all'utenza</i>	PEC
		MAIL
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è  possibile inviare reclami</b>	<a href="mailto:rettore@unina.it">rettore@unina.it</a> ; <a href="mailto:rettore@pec.unina.it">rettore@pec.unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 4 Canali: 1. PEC 2. MAIL 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 2 Canali: 1. MAIL 2. PEC
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 30 giorni solari
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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 %