



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AREA SERVIZIO                                                             | Comunicazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                         |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO                                                | Gestione protocollo informatico e dei flussi documentali                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                         |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO                                                  | Gestione dei flussi documentali e della corrispondenza in entrata ed uscita pervenuta attraverso mail, pec del Centro o consegnata a mezzo servizio postale o brevi man acquisizione al protocollo dei flussi, smistamento degli stessi alle unità di personale docente e non docente interessate dematerializzazione e monitoraggio dei flussi documentali |                                                                                                                                                                         |
| UTENTI                                                                    | Interni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Personale T.A. e Dirigente                                                                                                                                              |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Professori, Professoressse, Ricercatori e Ricercatrici                                                                                                                  |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Studenti e Studentesse                                                                                                                                                  |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Borsisti/e                                                                                                                                                              |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Assegnisti/e                                                                                                                                                            |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Altro (specificare): Aree e Uffici dell'Amministrazione Centrale                                                                                                        |
|                                                                           | Esterni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo                                                                                             |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., concorsi per personale di Ateneo) |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE          | <a href="#">Centro di Ricerca Interdipartimentale sui Biomateriali (C.R.I.B.) – Responsabile Prof. Filippo Causa</a>                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                         |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE | <a href="#">Responsabile Amministrativo-Contabile a Supporto del Direttore – Dott. Manlio Colella</a>                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                         |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO                         | <a href="#">Piazzale Tecchio, 80 – 80125 Napoli – Facoltà di Ingegneria</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="https://www.unina.it/-/769390-centro-interdipartimentale-di-ricerca-sui-biomateriali-crib">https://www.unina.it/-/769390-centro-interdipartimentale-di-ricerca-sui-biomateriali-crib</a>                                          |                                                                                                                                                                         |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica                                      | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/769390-centro-interdipartimentale-di-ricerca-sui-biomateriali-crib">https://www.unina.it/-/769390-centro-interdipartimentale-di-ricerca-sui-biomateriali-crib</a>                                                                          |                                                                                                                                                                         |

|                                                                                          |                                                               |                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| CANALI UTILIZZABILI<br>dall'UTENZA per comunicare con<br>l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste<br>di informazioni<br>sul servizio           | IN SEDE                     |
|                                                                                          |                                                               | MAIL                        |
|                                                                                          |                                                               | PEC                         |
|                                                                                          |                                                               | TELEFONO                    |
|                                                                                          |                                                               | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
|                                                                                          | per l'erogazione<br>del servizio<br>all'utenza                | IN SEDE                     |
|                                                                                          |                                                               | MAIL                        |
|                                                                                          |                                                               | PEC                         |
|                                                                                          |                                                               | TELEFONO                    |
|                                                                                          |                                                               | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è<br>possibile inviare reclami                               | PEC: <a href="mailto:crib@pec.unina.it">crib@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                                         | N. 5 Canali                                                        |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | IN SEDE/SPOTELLO                                                   |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MAIL                                                               |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PEC                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | TELEFONO                                                           |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MICROSOFT TEAMS                                                    |
|                          |                                                                                       | Numero canali per l'erogazione del servizio                                                      | N. 5 Canali                                                        |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | IN SEDE/SPOTELLO                                                   |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MAIL                                                               |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PEC                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | TELEFONO                                                           |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MICROSOFT TEAMS                                                    |
| 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 7                                                             |
| 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%                                                               |