



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, Professoress, Ricercatori e Ricercatrici
		Studenti e Studentesse
		Borsisti/e
		Assegnisti/e
	Esterni	Altro (specificare): Aree e Uffici dell'Amministrazione Centrale
		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	Centro interdipartimentale di ricerca per lo Studio delle Tecniche Tradizionali dell'Area Mediterranea (C.I.T.T.A.M.) – Responsabile Prof. Domenico Caputo	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Responsabile Amministrativo-Contabile a Supporto del Direttore – Dott. Manlio Colella	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Piazzale Tecchio, 80 – 80125 Napoli – Facoltà di Ingegneria	
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: https://www.unina.it/-/768359-cittam	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/768359-cittam	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: cirstt@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. 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 % (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	≤ 3%