



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI

FEDERICO II

DIREZIONE GENERALE

RIPARTIZIONE	Attività contrattuale e relazioni con il pubblico
AREA SERVIZIO	Affari legali e istituzionali
NOME SERVIZIO	Accesso ai documenti amministrativi
CRITERI in base ai quali è stato selezionato il servizio	Rilevanza per l'utenza esterna ed interna
DESCRIZIONE SINTETICA	Il procedimento di accesso ai documenti amministrativi è disciplinato dalla legge n°241/90 e s.m.i. e dal regolamento di Ateneo in materia di procedimento amministrativo e accesso agli atti. Presenta profili di criticità, in particolare, per quanto concerne la delicata linea di confine con la tutela della privacy e, nel caso di accesso agli atti di gara, con la tutela dei segreti commerciali e tecnici.
UTENTI	Utenza interna : studenti, professori e ricercatori, dirigenti e personale tecnico-amministrativo Utenza esterna : aspiranti studenti (partecipanti alle prove per l' accesso a corsi di laurea a numero programmato), concorrenti dei vari concorsi banditi dall' Ateneo (procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, nonché concorsi per co.co.co., personale tecnico-amministrativo, professori e ricercatori), laureati partecipanti all'esame di abilitazione professionale, operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e la Trasparenza
RESPONSABILE/I	Capo dell'Ufficio, Dott. Gennaro Mocerino Dirigente della Ripartizione, Dott.ssa Carla Camerlingo
LOCALIZZAZIONE	Sede centrale dell' Università – Corso Umberto I, 40
GIORNI E ORARI DI APERTURA	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30
TELEFONO	081-2537216

MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Il modulo per la richiesta di accesso è disponibile in formato pdf editabile al link http://www.unina.it/documents/11958/6417005/URP_MA.pdf . Può essere consegnato a mano presso la sede dell'Ufficio, esibendo un documento d'identità, oppure può essere inviato via fax al n° 0812537390 o via PEC all'indirizzo urp@pec.unina.it (in entrambi i casi allegando la fotocopia di un documento d'identità). Le altre informazioni (incluso il tariffario per il rimborso dei costi di riproduzione) sono consultabili all' indirizzo internet http://www.unina.it/contatti/urp e ai links ivi riportati.
---------------------------------------	--

Dimensioni della qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Possibilità di accedere al servizio tramite più canali	numero di canali accessibili	Per la richiesta di documenti n. 3 canali: sportello, fax, PEC. Per le informazioni n. 5 canali: sportello, telefono, fax, posta elettronica, PEC .
ACCESSIBILITÀ	Continuità del servizio	Erogazione del servizio senza periodi di interruzione	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% (il servizio è garantito anche nelle due settimane di chiusura estiva dell'Ateneo)
TEMPESTIVITÀ	Tempi medi di risposta	Tempo medio che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	numero di giorni solari	< 25 gg
EFFICACIA	Eventuale contenzioso	Contenzioso generato dal <i>silenzio-rigetto</i> dell'Amministrazione o dal <i>diniego/differimento/accoglimento con limitazioni</i> dell'istanza di accesso agli atti.	Numero di ricorsi presentati dagli utenti in un anno solare rispetto al numero di richieste di accesso agli atti nel medesimo periodo.	< 1%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

DIREZIONE GENERALE

RIPARTIZIONE	Attività contrattuale e relazioni con il pubblico
AREA SERVIZIO	Comunicazione
NOME SERVIZIO	Comunicazione e relazione con l'esterno e con l'interno
CRITERI in base ai quali è stato selezionato il servizio	Rilevanza del servizio per l'utenza interna ed esterna
DESCRIZIONE SINTETICA	Pubblicazione di atti, dati ed informazioni nella sezione del sito <i>web</i> di Ateneo denominata <i>Amministrazione trasparente e/o</i> sull'Albo Ufficiale <i>on line</i>
UTENTI	Tutta l'utenza interna ed esterna, interessata a visualizzare informazioni aggiornate sul sito <i>web</i> di Ateneo. A titolo esemplificativo: studenti, professori e ricercatori, dirigenti e personale tecnico-amministrativo, aspiranti studenti (partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato), concorrenti dei vari concorsi banditi dall' Ateneo (procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, nonché concorsi per co.co.co., personale tecnico-amministrativo, professori e ricercatori), operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e la Trasparenza
RESPONSABILE/I	Capo dell'Ufficio, Dott. Gennaro Mocerino Dirigente della Ripartizione, Dott.ssa Carla Camerlingo
LOCALIZZAZIONE	Sede centrale dell'Università, Corso Umberto I, 40
GIORNI E ORARI DI APERTURA	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 14 e il martedì e il giovedì anche dalle 14:30 alle 16:30
TELEFONO	081-2536228 (37225)

MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Le modalità di invio delle richieste per la pubblicazione sul sito web di Ateneo sono consultabili all' indirizzo internet http://www.unina.it/contatti/redazioni E' possibile consultare la pagina http://www.unina.it/contatti/urp
---------------------------------------	---

Dimensioni della qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Possibilità di accedere al servizio tramite più canali	Numero di canali accessibili	Le richieste possono essere avanzate attraverso n. 4 canali: sportello, fax, posta elettronica, PEC. Gli atti e dati da pubblicare possono essere trasmessi – necessariamente in formato accessibile (quindi non sono ammesse scansioni di documenti cartacei) - attraverso n. 2 canali: posta elettronica, PEC.
TEMPESTIVITÀ	Tempi medi di pubblicazione nella sezione del sito <i>web</i> di Ateneo denominata <i>Amministrazione trasparente</i> e/o sull'Albo Ufficiale <i>on line</i>	Tempo medio che intercorre tra la ricezione della richiesta da parte dell' <i>Ufficio Relazioni con il pubblico e Trasparenza</i> e l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi	1 giorno lavorativo
EFFICACIA	Continuità del servizio di pubblicazione nella sezione del sito <i>web</i> di Ateneo denominata <i>Amministrazione trasparente</i> e/o sull'Albo Ufficiale <i>on line</i>	Erogazione del servizio senza periodi di interruzione	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% (il servizio è garantito anche nelle due settimane di chiusura estiva dell'Ateneo)
EFFICIENZA	Presidio del servizio	Orari in cui il servizio di pubblicazione è disponibile nei giorni lavorativi	Ore settimanali e fasce orarie	29 ore settimanali e 2 fasce orarie: LUN/MER/VEN 8.30-13.30 GIO/VEN 8.30-13.30 e 14.30-16.30