



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 consulenza alle Strutture di Ateneo sull'applicazione delle norme regolamentari interne per la costituzione degli Organi

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO Supporto e consulenza alle Strutture decentrate dell'Ateneo per la corretta applicazione delle norme statutarie e regolamentari che disciplinano la composizione degli Organi, le procedure di designazione e/o elezione e/o formazione degli stessi.

UTENTI

Interni

PROFESSORI E RICERCATORI

PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO

Esterni

STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE

[Area Affari Generali e gestione documentale \(cartacea ed informatica\) – Responsabile dott. Francesco Bello](#)

UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE

[Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari - Responsabile dott. Antonio Nasti](#)

LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO

[Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - 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

Tutta la modulistica e tutte le informazioni relative al servizio ed all'ufficio sono reperibili al seguente link: [Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari](#)

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROTOCOLLO INFORMATICO (solo per gli utenti interni)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Mail: uff.statuto@unina.it ; Pec: uff.statuto@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: <ol style="list-style-type: none"> 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 4 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PROTOCOLLO INFORMATICO (solo per gli utenti interni)
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	Giorni	≤ 30 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<u>100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo</u>
	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 %