



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

### INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

Pianificazione controllo e statistica

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO**

Attività correlate all' assegnazione, monitoraggio e valutazione degli obiettivi assegnati al Direttore Generale e ai Dirigenti delle Aree.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Supporto al Direttore Generale e ai Dirigenti ai fini dell'espletamento delle attività correlate all'assegnazione ed eventuale rimodulazione, monitoraggio e valutazione degli obiettivi di performance.

**UTENTI****Interni**

Personale dirigenziale

**AREA DIRIGENZIALE e nominativo del relativo RESPONSABILE**[Area Organizzazione e Sviluppo – Dott.ssa Carla Camerlingo](#)**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**[Ufficio Organizzazione e performance– responsabile Dott. Alessandro Smith](#)  
**Reparto Performance – responsabile Dott.ssa Annalisa Pacelli****LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**[Ufficio Organizzazione e Performance– Corso Umberto I, 40 cap 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:

<https://www.unina.it/-/17792973-ufficio-organizzazione-performance>Le modalità per contattare il personale, i giorni e gli orari sono riportati negli avvisi pubblicati sul sito [www.unina.it](http://www.unina.it), nelle pagine dell'[Area](#) e dell'[Ufficio](#), alla voce "Orari di apertura al pubblico e canali di comunicazione con l'utenza".**ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica**Tutte le informazioni relative al **Reparto Performance** dell'Ufficio sono visualizzabili al seguente *link*:[http://www.unina.it/-/17792973-ufficio-organizzazione e Performance](http://www.unina.it/-/17792973-ufficio-organizzazione-e-performance)Sul sito web di Ateneo sono pubblicati in formato *excel*:

- i *facsimile* dei fascicoli di valutazione del Direttore generale e dei dirigenti, nella pagina della modulistica dell'Ufficio Organizzazione e Performance (U.O.P.), al *link*: [https://www.unina.it/modulistica/organizzazione\\_performance](https://www.unina.it/modulistica/organizzazione_performance)

<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>

Descrizione	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 5 Canali: 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): <i>Annalisa Pacelli, Francesca Ciannella</i>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 4 Canali: 1. IN SEDE 2. PEC 3. MAIL 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): <i>Annalisa Pacelli, Francesca Ciannella</i>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	In caso di modifiche/novità
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta di informazioni e/o chiarimenti e l'invio del riscontro	Giorni	≤ 15 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% (ad eccezione dei <a href="#">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	≤ 5%