



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO

Comunicazione

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

Supporto alle Strutture di Ateneo per l'aggiornamento della carta dei servizi/catalogo dei servizi a distanza

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Sulla base di periodiche ricognizioni e/o su istanza delle Strutture erogatrici dei servizi contenuti nella Carta, vengono individuate - congiuntamente con le stesse Strutture - le modifiche e gli aggiornamenti da apportare alle schede dei servizi.
Le Strutture vengono inoltre supportate nella definizione delle dimensioni della qualità e dei relativi valori programmati.
A valle dell'approvazione da parte del Dirigente dell'Area o del Responsabile delle Strutture decentrate, le schede aggiornate dei servizi sono trasmesse all'URP per la pubblicazione sul sito web di Ateneo, nella sezione *Amministrazione Trasparente, Servizi erogati*.

UTENTI

Interni

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Studenti

Dottorandi

Assegnisti

Professori a contratto

Esterni

Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)

Soggetti esterni potenzialmente interessati ai servizi erogati dall'Ateneo

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](#)

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, 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	<p>Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/17792973-ufficio-organizzazione e Performance Sul sito web di Ateneo sono pubblicati i <i>facsimile</i> delle schede dei servizi, nella pagina della modulistica dell'Ufficio Organizzazione e Performance (U.O.P.), al link: https://www.unina.it/modulistica/organizzazione_performance</p>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<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
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	<p>In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email: area.organizzazione-sviluppo@unina.it • PEC: area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it (per utenti muniti di PEC) 	

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: <ol style="list-style-type: none"> 1. IN SEDE 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT <i>TEAMS</i> (solo per gli utenti interni): <i>Alessandro Smith, Gaetano Iannone, Rosa Milluccio.</i> 5. MAIL
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. IN SEDE 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT <i>TEAMS</i> (solo per gli utenti interni): <i>Alessandro Smith, Gaetano Iannone, Rosa Milluccio.</i> 5. MAIL
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	almeno annuale
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 % (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	≤ 2 %