



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 la mappatura dei processi

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Su istanza delle Strutture interessate, supporto metodologico per la mappatura dei processi (relativi a servizi erogati a distanza o in sede) e/o per l'aggiornamento delle mappature già effettuate

UTENTI

Interni

Personale t.a. e 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](#)

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

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 in formato *excel* i *facsimile* per la mappatura dei processi, nella pagina della modulistica dell'Ufficio Organizzazione e Performance (U.O.P.), al link: https://www.unina.it/modulistica/organizzazione_performance

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	In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area: <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</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</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 %