



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO

Pianificazione controllo e statistica

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIOSupporto alle strutture di Ateneo per le attività connesse al progetto *Good Practice*, coordinato dal MiP - Politecnico di Milano**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Supporto alle unità di personale t.a. dell'Ateneo individuate quali *referenti* del progetto, per la raccolta e la trasmissione e/o il caricamento - su apposita piattaforma del MiP - dei dati necessari per le indagini programmate nel contesto del Progetto Good Practice:

- confronto con i referenti delle Strutture mediante canali di comunicazione a distanza (anche mediante videoconferenza sulla piattaforma Teams);
- supporto per la verifica dei dati/documenti o per l'elaborazione degli stessi "in tempo reale" o in momenti differiti;
- supporto per la risoluzione di eventuali criticità e/o disfunzioni;
- se necessario, consultazione dello staff MiP di progetto per ulteriori chiarimenti.

UTENTI**Interni**

Personale t.a. e dirigenziale

Professori (n.q. di Responsabili delle Strutture decentrate di 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

Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:
[http://www.unina.it/-/17792973-ufficio-organizzazione e Performance](http://www.unina.it/-/17792973-ufficio-organizzazione-e-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, 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	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 %