



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

<b>AREA SERVIZIO</b>	Altro: Sistema AQ di Ateneo	
<b>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Richieste/Raccolta dati presso le Strutture dell'Ateneo per le attività del Nucleo di Valutazione (NdV)	
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	Raccolta dei dati e delle informazioni correlate mediante richiesta via mail alle competenti Strutture di Ateneo; successiva elaborazione e trasmissione ai componenti del NdV, ai fini della predisposizione di Relazioni e/o Pareri.	
<b>UTENTI</b>	<b>Interni</b>	Componenti del Nucleo di Valutazione Personale t.a. e/o dirigenti (n.q. di Responsabili delle Strutture che detengono i dati) Professori (n.q. di Responsabili delle Strutture decentrate che detengono i dati)
<b>AREA DIRIGENZIALE e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO - DOTT.SSA CARLA CAMERLINGO</a>	
<b>UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">UFFICIO DI SUPPORTO AL NUCLEO DI VALUTAZIONE - DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO</a>	
<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">Corso Umberto I 40, 80138 Napoli</a>	
<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	Per i giorni, gli orari e le modalità di apertura al pubblico, si veda l'avviso pubblicato sul sito <a href="http://www.unina.it/">http://www.unina.it/</a> , nelle pagine dell' <a href="#">Area</a> e dell' <a href="#">Ufficio</a> , alla voce "Orari di apertura al pubblico e canali di comunicazione con l'utenza". I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione">http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione</a>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione">http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione</a>	

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

<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<p><b>In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Email:</b> <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@unina.it">area.organizzazione-sviluppo@unina.it</a></li> <li>• <b>PEC:</b> <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it">area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it</a></li> </ul> <p>Si chiede di inserire in copia conoscenza anche l'indirizzo dell'Ufficio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Email: <a href="mailto:uff.supporto-ndv@unina.it">uff.supporto-ndv@unina.it</a></li> <li>• PEC: <a href="mailto:uff.supporto-ndv@pec.unina.it">uff.supporto-ndv@pec.unina.it</a></li> </ul>
--	--

Dimensioni della qualità	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. TELEFONO 4. PEC 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 3 Canali: 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio	Frequenza dell'aggiornamento	almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 15 gg
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo</a>
	Compiutezza	Percentuale di richieste dei componenti del NdV evase rispetto a quelle pervenute	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1%