UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Affari legali e istituzionali	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Consulenza sulla applicazione delle norme dello statuto e dei regolamenti di ateneo e delle strutture decentrate	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio consiste nel fornire chiarimenti e delucidazioni per la corretta lettura ed applicazione dello Statuto e dei Regolamenti di Ateneo nonché nel fornire indicazioni sulla normativa interna applicabile alle singole fattispecie rientranti nei processi amministrativi dell'Amministrazione.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente;
		Professori, Professoresse, Ricercatori e Ricercatrici; Studenti e Studentesse; Dottorandi/e; Assegnisti/e; Professori e professoresse a contratto.
	Esterni	Utenza esterna interessata
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Area Affari Generali e gestione documentale (cartacea ed informatica) - Responsabile dott. Francesco Bello	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari - Responsabile dott. Antonio Nasti	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Palazzo degli Uffici - Via Giulio Cesare Cortese n. 29 - 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: RECAPITI	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		PROTOCOLLO INFORMATICO (solo per gli utenti interni)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: uff.statuto@pec.unina.it MAIL: uff.statuto@unina.it	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	**N. 4 Canali** 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali per l'erogazione del servizio	**N. 4 Canali** 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. PROTOCOLLO INFORMATICO (solo per gli utenti interni)
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 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 giorni di chiusura di 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	≤ 3 %