



# 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	EMANAZIONE E PUBBLICAZIONE STATUTO E REGOLAMENTI DI ATENEO	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio consiste nel verificare i presupposti di fatto e di diritto sulla base dei quali sono adottati o modificati lo Statuto, i Regolamenti di Ateneo ed i Regolamenti delle Strutture decentrate dell'Ateneo, nel predisporre il Decreto Rettorale di emanazione dei testi normativi di cui trattasi e, a seguito dell'emanazione, nel curarne la pubblicazione all'Albo Ufficiale e sul sito web dell'Ateneo nonché la pubblicizzazione alle Strutture dell'Ateneo.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente;
		Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici; Studenti e Studentesse; Dottorandi/e; Assegnisti/e; Professori e professoressa a contratto.
	Esterni	Utenza esterna interessata
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Area Affari Generali e gestione documentale (cartacea ed informatica) - Responsabile dott. Francesco Bello</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari - Responsabile dott. Antonio Nasti</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Palazzo degli Uffici - Via Giulio Cesare Cortese n. 29 - 80133 Napoli</a>	
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: <a href="#">RECAPITI</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari</a>	

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)
		ALBO UFFICIALE E PORTALE WEB DI ATENEO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:uff.statuto@pec.unina.it">uff.statuto@pec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:uff.statuto@unina.it">uff.statuto@unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato	
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N. 5 Canali</b>	
			1. IN SEDE	
			2. MAIL	
			3. PEC	
			4. TELEFONO	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)	
			<b>N. 5 Canali</b>	
			1. IN SEDE	
			2. MAIL	
			3. PEC	
	4. PROTOCOLLO INFORMATICO (solo per gli utenti interni)			
	5. ALBO UFFICIALE E PORTALE WEB DI ATENEO			
	TRASparenza	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno mensile
	TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 giorni
	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 istanze evase rispetto a quelle pervenute	100%	
Affidabilità		Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 3 %	