



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO Affari legali e istituzionali

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO SUPPORTO TECNICO-AMMINISTRATIVO ALLE RIUNIONI COLLEGIALI DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO (P.Q.A.)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il supporto tecnico-amministrativo alle riunioni collegiali del Presidio della Qualità di Ateneo viene assicurato ai fini della convocazione, verbalizzazione e trasmissione agli Uffici/Strutture degli estratti dei verbali. A seguito di richiesta della Coordinatrice del PQA, si redige la comunicazione - contenente la convocazione e l'elenco dei punti all'ordine del giorno - inviata a mezzo e-mail ai componenti del Presidio. A valle della riunione, si procede alla redazione del verbale e/o degli estratti, a firma della Coordinatrice e del Segretario verbalizzante; gli estratti sono inoltrati agli Uffici/Strutture per gli adempimenti consequenziali. Il verbale, a seguito di approvazione, viene repertoriato.

UTENTI

Interni

Componenti del PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO (P.Q.A.)

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 Supporto ai processi di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento e al Presidio della Qualità](#)
Responsabile *ad interim* dott. Mario EGIZIANO

LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO

Via G.C. Cortese, 29 - 80133 Napoli (Palazzo Uffici - 3° piano)
[Mostra [Mappa](#)]

RECAPITI e orari per contatti con l'utenza

Per i giorni, gli orari e le modalità di apertura al pubblico, si veda l'avviso pubblicato sul sito www.unina.it, nelle pagine della [Ripartizione](#) e dell'[Ufficio](#), 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: <http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione>

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica

I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link:
<http://www.unina.it/-/37172606-ufficio-supporto-processi-ava-presidio-qualita>

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](#)"

N.B. Tutte le informazioni sul PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO e la documentazione messa a disposizione dallo stesso sono consultabili sul sito web <http://www.pqaunina.it/>

| | | |
|--|---|--|
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio: | per le richieste di informazioni sul servizio | IN SEDE |
| | | MAIL |
| | | TELEFONO |
| | | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) |
| | <i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i> | IN SEDE |
| | | MAIL |
| | | TELEFONO |
| | | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni /con credenziali <i>unina</i>) |
| 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.4 Canali: 1. IN SEDE 2. MAIL 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni, con credenziali <i>unina</i>) |
| | | Numero canali di erogazione del servizio | N. 4 Canali: 1. IN SEDE 2. MAIL 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni, con credenziali <i>unina</i>) |
| TRASPARENZA | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata | Frequenza dell'aggiornamento | Almeno annuale |
| TEMPESTIVITA' | Tempo che intercorre tra lo svolgimento della riunione del PQA e l'invio dei verbali/estratti alle strutture interessate | Giorni | ≤ 90 giorni, salvo più breve termine richiesto dalla Coordinatrice del PQA (anche per motivate esigenze di urgenza rappresentate allo stesso o all'Ufficio dalle strutture interessate) |
| 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 | ≤ 2 % |