UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Pianificazione controllo e statistica	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto all'utenza interna in ordine agli adempimenti in materia di trasparenza, etica e anticorruzione e al perseguimento dei connessi obiettivi di *performance*.	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'Ufficio fornisce un supporto all'utenza interna (Capi degli Uffici dell'Amministrazione centrale e delle Strutture decentrate, Responsabili dei processi contabili dei Centri, Direttori tecnici dei Centri, Dirigenti di Ateneo), in ordine agli adempimenti in materia di trasparenza, etica e anticorruzione e al perseguimento dei connessi obiettivi di *performance*.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Area Organizzazione e Sviluppo - dott.ssa Carla Camerlingo	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio Etica e Trasparenza – dott.ssa Marta Monaciliuni	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Corso Umberto I 40, 80138 Napoli III Piano	
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: Ufficio Etica e Trasparenza. 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	Per le Aree dell'Amministrazione centrale e per le Strutture decentrate sono state realizzate pagine web 'dedicate', in modo da consentire la consultazione in un unico spazio di tutte le informazioni e dei moduli personalizzati, per agevolare la cura degli adempimenti in materia di etica e trasparenza ed il perseguimento dei connessi obiettivi di *performance.* I *link* delle pagine web 'dedicate' sono stati già comunicati agli utenti nelle varie circolari interne e sono altresì elencati nell' *Area riservata* del personale dirigenziale e t.a., alla voce '*anticorruzione'*.	

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
		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: • E-mail: area.organizzazione-sviluppo@unina.it • PEC: area.organizzazione-sviluppo@pec.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. 5 Canali** 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. PIATTAFORMA TEAMS (solo per utenti interni): Marta Monaciliuni, Maria Sofia Esposito, Loredana Cacciapuoti
		Numero canali per l'erogazione del servizio	**N. 5 Canali** 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. PIATTAFORMA TEAMS (solo per utenti interni): Marta Monaciliuni, Maria Sofia Esposito, Loredana Cacciapuoti
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	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 % (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	≤ 1%