



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Comunicazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto alle Strutture di Ateneo per l'aggiornamento della mappatura dei processi	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Su istanza delle Strutture interessate, supporto metodologico per la mappatura dei processi (relativi a servizi erogati a distanza o in sede) e/o per l'aggiornamento delle mappature già effettuate.	
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 Organizzazione e Performance – Dott. Alessandro Smith	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Ufficio Organizzazione e Performance– Corso Umberto I, 40 cap 80133 - 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: https://www.unina.it/-/17792973-ufficio-organizzazione-performance 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	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/17792973-ufficio-organizzazione e Performance Sul sito web di Ateneo sono pubblicati in formato <i>excel</i> i <i>facsimile</i> per la mappatura dei processi, nella pagina della modulistica dell'Ufficio Organizzazione e Performance (U.O.P.), al <i>link</i> : https://www.unina.it/modulistica/organizzazione_performance	
CANALI UTILIZZABILI	per le richieste	IN SEDE

dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	di informazioni sul servizio	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	<p>In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area:</p> <ul style="list-style-type: none"> •E-mail: 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. 5 Canali
			1. IN SEDE
			2. PEC
			3. TELEFONO
			4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): Alessandro Smith, Gaetano Iannone, Rosa Milluccio.
		5. MAIL	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 5 Canali
			1. IN SEDE
			2. PEC
			3. TELEFONO
4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): Alessandro Smith, Gaetano Iannone, Rosa Milluccio.			
5. MAIL			
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	≤ 2%