



# 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	Supporto tecnico-amministrativo alle riunioni collegiali del Nucleo di Valutazione
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Il supporto tecnico-amministrativo alle riunioni collegiali del NdV-OIV viene assicurato ai fini della convocazione dell'organo collegiale, della verbalizzazione della riunione e della trasmissione agli Uffici/Strutture degli estratti dei verbali di competenza. A seguito di richiesta del Coordinatore del NdV, si redige la comunicazione contenente la convocazione e l'elenco dei punti all'ordine del giorno che è inviata a mezzo e-mail ai componenti dell'organo collegiale.</p> <p>A valle della riunione, il Capo dell'Ufficio Supporto - in qualità di Segretario verbalizzante - predispone la redazione del verbale e/o degli estratti dei pareri urgenti, a firma del medesimo Segretario verbalizzante e del Coordinatore del NdV. Il verbale e gli estratti sono repertoriati e gli estratti sono inoltrati agli Uffici/Strutture per gli adempimenti consequenziali.</p>
UTENTI	Interni      Componenti del Nucleo di Valutazione
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO - DOTT.SSA CARLA CAMERLINGO</a>
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">UFFICIO DI SUPPORTO AL NUCLEO DI VALUTAZIONE - DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO</a>
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZI	<a href="#">Corso Umberto I 40, 80138 Napoli</a>
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 <a href="http://www.unina.it/">http://www.unina.it/</a> , nelle pagine dell' <a href="#">Area</a> e dell' <a href="#">Ufficio</a> , 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: <a href="http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione">http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione</a>
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione">http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione</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
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		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: <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@unina.it">area.organizzazione-sviluppo@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it">area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it</a> Si chiede di inserire in copia conoscenza anche l'indirizzo dell'Ufficio: E-mail: <a href="mailto:uff.supporto-ndv@unina.it">uff.supporto-ndv@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:uff.supporto-ndv@pec.unina.it">uff.supporto-ndv@pec.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. TELEFONO
			4. PEC
	5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO		
	Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N. 5 Canali</b>	
		1. IN SEDE	
		2. MAIL	
		3. TELEFONO	
4. PEC			
5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO			
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	≤ 90 giorni, salvo più breve termine richiesto dal Coordinatore del NdV (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 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'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	≤ 1 %