



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Liquidazione compensi ai componenti del Nucleo di Valutazione	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Liquidazione d'ufficio dei compensi semestrali ai componenti del NdV (OIV) per lo svolgimento delle attività istituzionali.	
UTENTI	Interni	Componenti del Nucleo di Valutazione (OIV)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO</a> - DOTT.SSA CARLA CAMERLINGO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">UFFICIO DI SUPPORTO AL NUCLEO DI VALUTAZIONE</a> - DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<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 della <a href="#">Area</a> e dell' <a href="#">Ufficio</a> , alla voce " <a href="#">Orari di apertura al pubblico e canali di comunicazione con l'utenza</a> ". 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> L'Ufficio cura la predisposizione del provvedimento di liquidazione dei compensi Semestrali ai componenti del NdV-OIV per lo svolgimento delle attività istituzionali; dopo il visto della responsabile dell'Ufficio, il provvedimento viene inviato – mediante la piattaforma di protocollo - al visto della dirigente dell'Area e – previo impegno di spesa – alla firma del DG. Viene quindi trasmesso al competente Ufficio contabile per l'emissione del mandato di pagamento.	

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) DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PIATTAFORMA DI PROTOCOLLO	
	<p>In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail: <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@unina.it">area.organizzazione-sviluppo@unina.it</a></li> <li>• PEC: <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it">area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it</a></li> </ul> <p>Si chiede di inserire in copia conoscenza anche l'indirizzo dell'Ufficio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail: <a href="mailto:uff.supporto-ndv@unina.it">uff.supporto-ndv@unina.it</a></li> <li>• PEC: <a href="mailto:uff.supporto-ndv@pec.unina.it">uff.supporto-ndv@pec.unina.it</a></li> </ul>	

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. 1 Canale</b>
			1. PIATTAFORMA DI PROTOCOLLO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 60 giorni
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 %

-