



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Procedura di conciliazione per il personale dirigenziale e tecnico-amministrativo
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto amministrativo al Nucleo di Valutazione per la gestione della procedura di conciliazione da parte del Nucleo di Valutazione di Ateneo, eventualmente attivata ad iniziativa del soggetto valutato, volta a comporre i conflitti che dovessero insorgere tra lo stesso e il soggetto valutatore nell'applicazione del SMVP, al fine di prevenire il contenzioso in sede giurisdizionale.
UTENTI	Interni   Personale T.A. e Dirigente
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> Il soggetto valutato – qualora intenda contestare la valutazione e le relative motivazioni o segnalare l'assenza o incompletezza delle motivazioni relative agli scostamenti in negativo - può attivare la procedura di conciliazione mediante domanda di revisione da indirizzarsi mediante PEC all'Ufficio di supporto al Nucleo di valutazione – <b>all'indirizzo <a href="mailto:uff.supporto-ndv@pec.unina.it">uff.supporto-ndv@pec.unina.it</a></b> – nonché per necessaria conoscenza all'Ufficio competente per la liquidazione* e al soggetto valutatore; il procedimento di valutazione è sospeso per tutta la durata della procedura di conciliazione. Nei successivi 10 giorni lavorativi (decorrenti dalla PEC del soggetto valutato) il soggetto valutatore può rivedere la valutazione effettuata, in adesione alle osservazioni del valutato e al punteggio di autovalutazione, e trasmettere

	<p>la nuova scheda di valutazione mediante PEC all'Ufficio competente per la liquidazione* e al soggetto valutato, nonché per necessaria conoscenza all'indirizzo <a href="mailto:uff.supporto-ndv@pec.unina.it">uff.supporto-ndv@pec.unina.it</a>. In alternativa, qualora intenda confermare in tutto o in parte la valutazione già effettuata, entro il medesimo termine di 10 giorni lavorativi (decorrenti dalla PEC del soggetto valutato) il soggetto valutatore deve trasmettere le proprie osservazioni e ogni altra documentazione pertinente rispetto alle voci di valutazione oggetto di contestazione e ritenuta utile per la decisione, mediante PEC all'indirizzo <a href="mailto:uff.supporto-ndv@pec.unina.it">uff.supporto-ndv@pec.unina.it</a>, nonché per necessaria conoscenza all'Ufficio competente per la liquidazione* e al soggetto valutato. <b>A seguito di ciò prende avvio la procedura di conciliazione presso il Nucleo di Valutazione di Ateneo</b>, che opera quale garante della correttezza metodologica dell'applicazione del SMVP.</p> <p>Per ulteriori informazioni si fa rinvio al vigente SMVP – pubblicato sul sito web di Ateneo, nella pagina <a href="https://www.unina.it/trasparenza/performance/misura/">https://www.unina.it/trasparenza/performance/misura/</a> - ed in particolare al paragrafo <i>Coinvolgimento del valutato nella procedura di valutazione e procedura di conciliazione per il personale dirigenziale e tecnico-amministrativo</i>.</p> <p>* <a href="mailto:ursta@pec.unina.it">ursta@pec.unina.it</a> (in caso di procedura di valutazione attivata da personale t.a.); <a href="mailto:personale@unina.it">personale@unina.it</a> (in caso di procedura di valutazione attivata da personale dirigenziale)</p>	
<p>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio</p>	<p>per le richieste di informazioni sul servizio</p>	<p>IN SEDE</p> <p>MAIL</p> <p>PEC</p> <p>TELEFONO</p> <p>PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO</p>
<p>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</p>	<p>per l'erogazione del servizio all'utenza</p>	<p>IN SEDE</p>
<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. 4. PEC
		5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N. 2 Canali</b>
			1. IN SEDE
			2. PEC
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 solari dalla data di avvio N.B. la procedura di conciliazione presso il Nucleo di Valutazione di Ateneo prende avvio dal messaggio PEC con cui il soggetto valutatore – in riscontro alla PEC del soggetto valutato - conferma in tutto o in parte della valutazione già effettuata oggetto di contestazione (v. sopra, alla voce <b>ULTERIORI INFORMAZIONI</b> )
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 %