UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Altro: Sistema AQ di Ateneo	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Richieste/Raccolta dati presso le strutture dell'Ateneo per la predisposizione Relazioni e Pareri richiesti al Nucleo di Valutazione - OIV	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Raccolta dei dati e delle informazioni correlate mediante richiesta via mail alle competenti Strutture di Ateneo; successiva elaborazione e trasmissione ai componenti del NdV, ai fini della predisposizione di Relazioni e/o Pareri.	
UTENTI	Interni	Componenti del Nucleo di Valutazione
		Personale t.a. e/o dirigenti (n.q. di Responsabili delle Strutture che detengono i dati)
		Professori (n.q. di Responsabili delle Strutture decentrate che detengono i dati)
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 DI SUPPORTO AL NUCLEO DI VALUTAZIONE - DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Corso Umberto I 40, 80138 Napoli	
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 http://www.unina.it/, nelle pagine dell' Area e dell'Ufficio, 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: http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		PEC
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		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 Si chiede di inserire in copia conoscenza anche l'indirizzo dell'Ufficio: • E-mail: uff.supporto-ndv@unina.it • PEC: uff.supporto-ndv@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. TELEFONO 4. PEC 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO
		Numero canali per l'erogazione del servizio	**N. 3 Canali** 1. IN SEDE 2. MAIL 3. 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
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 %