



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	Supporto tecnico-amministrativo per iniziative formative/informative rivolte agli attori coinvolti nei processi di Assicurazione della Qualità e per le attività di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA) dell'Ateneo.							
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Attività di supporto per lo svolgimento di attività di formazione e di incontri con finalità informativa, nonché per la predisposizione e l'aggiornamento di Linee Guida, template e altro materiale informativo e la relativa diffusione tramite mailing list e/o pubblicazione in apposite pagine web.							
UTENTI	<table border="1"><tr><td rowspan="6">Interni</td><td>Personale T.A. e Dirigente</td></tr><tr><td>Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici</td></tr><tr><td>Studenti e Studentesse</td></tr><tr><td>Dottorandi/e</td></tr><tr><td>Assegnisti/e</td></tr><tr><td>Professori e professoressa a contratto</td></tr></table>	Interni	Personale T.A. e Dirigente	Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici	Studenti e Studentesse	Dottorandi/e	Assegnisti/e	Professori e professoressa a contratto
Interni	Personale T.A. e Dirigente							
	Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici							
	Studenti e Studentesse							
	Dottorandi/e							
	Assegnisti/e							
	Professori e professoressa a contratto							
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 Supporto ai processi di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento e al Presidio della Qualità Responsabile <i>ad interim</i> dott. Mario EGIZIANO							
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via G.C. Cortese, 29 - 80133 Napoli (Palazzo Uffici - 3° piano) [Mappa]							
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 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/-/37172606-ufficio-supporto-processi-ava-presidio-qualita							
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/37172606-ufficio-supporto-processi-ava-presidio-qualita							

	<p>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”.</p> <p>N.B. Tutte le informazioni sul PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO e la documentazione messa a disposizione dallo stesso sono consultabili sul sito web http://www.pqaunina.it/</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>	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<p>per l'erogazione del servizio all'utenza</p>	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
<p>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</p>	<p>In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Email: 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. 4 Canali
			1. IN SEDE
			2. MAIL
			3. TELEFONO
			4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni, con credenziali <i>unina</i>)
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 5 Canali
			1. IN SEDE
			2. MAIL
			3. PEC
			4. TELEFONO
5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni, con credenziali <i>unina</i>)			
TRASPARENZA	Pubblicazione su apposite pagine web delle linee guida e del materiale informativo predisposto dal PQA, al fine di supportare gli attori coinvolti nei processi di AQ	Percentuale di Linee Guida e materiale informativo pubblicato rispetto a quanto predisposto dal PQA	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo medio che intercorre tra la presentazione della richiesta di supporto da parte degli attori coinvolti nei processi di PQA e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 5 gg lavorativi
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 richieste di supporto evase rispetto a quelle pervenute	100 %
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 2 %