



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| AREA SERVIZIO                                                             | Pianificazione controllo e statistica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                           |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO                                                | Rilevazione dati per indagini del Ministero dell'Università e della Ricerca                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                           |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO                                                  | Raccolta dei dati richiesti dall'Ufficio di Statistica del Ministero dell'Università e della Ricerca e successive elaborazioni statistiche eventualmente necessarie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                           |
| UTENTI                                                                    | Esterni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ministero dell'Università e della Ricerca |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE          | <a href="#">Area Organizzazione e Sviluppo</a> - responsabile Dott.ssa Carla Camerlingo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                           |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE | <a href="#">Ufficio Gestione e Analisi dei dati</a> - Responsabile: ing. Riccardo Elio Esposito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO                         | <a href="#">Corso Umberto I 40, 80138 Napoli</a><br>III piano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                           |
| RECAPITI e orari per contatti 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/-/17792956-ufficio-gestione-analisi-dati">http://www.unina.it/-/17792956-ufficio-gestione-analisi-dati</a> .<br>Le modalità per contattare il personale, i giorni e gli orari sono riportati negli avvisi pubblicati sul sito <a href="http://www.unina.it">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” |                                           |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica                                      | <a href="http://www.unina.it/-/17792956-ufficio-gestione-analisi-dati">http://www.unina.it/-/17792956-ufficio-gestione-analisi-dati</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                           |

|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| CANALI UTILIZZABILI<br>dall'UTENZA per comunicare con<br>l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste<br>di informazioni<br>sul servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | MAIL                                                                           |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PEC                                                                            |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | TELFONO                                                                        |
|                                                                                          | per l'erogazione<br>del servizio<br>all'utenza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | MAIL                                                                           |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PEC                                                                            |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PROCEDURA WEB: <a href="http://siristat.miur.it/">http://siristat.miur.it/</a> |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è<br>possibile inviare reclami                               | In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area: <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> |                                                                                |

| Dimensioni della qualità | Descrizione                                                                           | Unità di misura                                                                                  | Valore programmato                                                                |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| ACCESSIBILITA'           | Facilità accesso al servizio                                                          | Numero canali per richieste di informazioni sul servizio                                         | <b>N. 4 Canali</b>                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 1. MAIL                                                                           |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 2. PEC                                                                            |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 3. TELFONO                                                                        |
|                          |                                                                                       | Numero canali per l'erogazione del servizio                                                      | <b>N. 3 Canali</b>                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 1. MAIL                                                                           |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 2. PEC                                                                            |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 3. PROCEDURA WEB: <a href="http://siristat.miur.it/">http://siristat.miur.it/</a> |
| 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                                                                                   | ≤ giorni indicati nella richiesta del MUR                                         |
| 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          | ≤ 5 %                                                                             |

-