UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Comunicazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto alle Strutture di Ateneo per l'aggiornamento della carta dei servizi/catalogo dei servizi anche a distanza	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Nella pagina web https://www.unina.it/trasparenza/servizi sono pubblicati gli standard di qualità non solo dei 'servizi pubblici' resi da questa Università (obbligo di pubblicazione previsto dall'art.32, c.1 del D.LGS. 33/2013 e s.m.i.), ma più in generale dei servizi erogati - anche a distanza - dalle Strutture di Ateneo. Sulla base di periodiche ricognizioni e/o su istanza delle Strutture erogatrici dei servizi, vengono individuate - congiuntamente con le stesse Strutture - le modifiche e gli aggiornamenti da apportare alle schede dei servizi; le Strutture vengono inoltre supportate nella definizione delle *dimensioni della qualità* e dei relativi *valori programmati*. A valle dell'approvazione da parte del Dirigente dell'Area o dei Responsabili delle Strutture decentrate, le schede aggiornate dei servizi sono trasmesse all'URP per la pubblicazione sul sito web di Ateneo, nella sezione *Amministrazione Trasparente, Servizi erogati*.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoresse, Ricercatori e Ricercatrici
		Studenti e Studentesse
		Dottorandi/e
		Assegnisti/e
		Professori e professoresse a contratto
	Esterni	Aspiranti studenti e Studentesse (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
		Soggetti esterni potenzialmente interessati ai servizi erogati dall'Ateneo
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 Organizzazione e Performance – Dott. Alessandro Smith	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Ufficio Organizzazione e Performance– Corso Umberto I, 40 cap 80133 - Napoli 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: https://www.unina.it/-/17792973-ufficio-organizzazione-performance 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".	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/17792973-ufficio-organizzazione e Performance Sul sito web di Ateneo sono pubblicati i *facsimile* delle schede dei servizi, nella pagina della modulistica dell'Ufficio Organizzazione e Performance (U.O.P.), al *link*: https://www.unina.it/modulistica/organizzazione_performance	
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
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		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 (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. 5 Canali**
			1. IN SEDE
			2. PEC
			3. TELEFONO
			4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): Alessandro Smith, Gaetano Iannone, Rosa Milluccio.
			5. MAIL
		Numero canali per l'erogazione del servizio	**N. 5 Canali**
			1. IN SEDE
			2. PEC
			3. TELEFONO
			4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): Alessandro Smith, Gaetano Iannone, Rosa Milluccio.
			5. MAIL
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	≤ 15 giorni
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	≤ 2%