



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	Attività correlate all' assegnazione, monitoraggio e valutazione degli obiettivi assegnati al Direttore Generale e ai Dirigenti delle Aree.	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto al Direttore Generale e ai Dirigenti ai fini dell'espletamento delle attività correlate all'assegnazione ed eventuale rimodulazione, monitoraggio e valutazione degli obiettivi di performance.	
UTENTI	Interni	Personale Dirigente
	Esterni	
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– responsabile Dott. Alessandro Smith Reparto Performance – responsabile Dott.ssa Annalisa Pacelli	
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 al Reparto Performance dell'Ufficio sono visualizzabili al seguente <i>link</i> : http://www.unina.it/-/17792973-ufficio-organizzazione e Performance Sul sito web di Ateneo sono pubblicati in formato <i>excel</i> : • i <i>facsimile</i> dei fascicoli di valutazione del Direttore generale e dei dirigenti, nella pagina della modulistica dell'Ufficio Organizzazione e Performance (U.O.P.), al <i>link</i> : 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
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		IN SEDE
		MAIL
		PEC
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)	
	In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area: <ul style="list-style-type: none"> •E-mail: area.organizzazione-sviluppo@unina.it •PEC: area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it (per utenti muniti di PEC) 	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami		

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. PEC
			4. TELEFONO
		5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): Annalisa Pacelli, Rita Manzoni	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 4 Canali
			1. IN SEDE
2. PEC			
3. MAIL			
4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): Alessandro Smith, Gaetano Iannone, Rosa Milluccio.			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	In caso di modifiche/novità
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	≤ 5 %