



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

|   |   |
|---|---|
| AREA SERVIZIO   | Affari legali e istituzionali   |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO  | Supporto tecnico-amministrativo alle riunioni collegiali del Presidio della Qualità di Ateneo (P.Q.A.)  |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO  | Il supporto tecnico-amministrativo alle riunioni collegiali del Presidio della Qualità di Ateneo viene assicurato ai fini della convocazione, verbalizzazione e trasmissione agli Uffici/Strutture degli estratti dei verbali. A seguito di richiesta della Coordinatrice del PQA, si redige la comunicazione - contenente la convocazione e l'elenco dei punti all'ordine del giorno - inviata a mezzo e-mail ai componenti del Presidio. A valle della riunione, si procede alla redazione del verbale e/o degli estratti, a firma della Coordinatrice e del Segretario verbalizzante; gli estratti sono inoltrati agli Uffici/Strutture per gli adempimenti consequenziali. Il verbale, a seguito di approvazione, viene repertoriato.   |
| UTENTI  | Interni      Componenti del PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO (P.Q.A.)   |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE          | <a href="#">Area Organizzazione e Sviluppo – Dott.ssa Carla Camerlingo</a>  |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE | <a href="#">Ufficio Supporto ai processi di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento e al Presidio della Qualità</a><br>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)<br><a href="#">[Mappa]</a>  |
| 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 <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 " <a href="#">Orari di apertura al pubblico e canali di comunicazione con l'utenza</a> ". I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/37172606-ufficio-supporto-processi-ava-presidio-qualita">http://www.unina.it/-/37172606-ufficio-supporto-processi-ava-presidio-qualita</a>   |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica                                      | I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/37172606-ufficio-supporto-processi-ava-presidio-qualita">http://www.unina.it/-/37172606-ufficio-supporto-processi-ava-presidio-qualita</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 " <a href="#">Orari di apertura al pubblico e canali di comunicazione con l'utenza</a> "<br>N.B. Tutte le informazioni sul PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO e la documentazione messa a disposizione dallo stesso sono consultabili sul sito web <a href="http://www.pqaunina.it/">http://www.pqaunina.it/</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  | IN SEDE   |
|  |  | MAIL  |
|  |  | TELEFONO  |
|  |  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) |
|  | per l'erogazione<br>del servizio<br>all'utenza   | IN SEDE   |
|  |  | MAIL  |
| TELEFONO   |  |   |
| PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)                                |  |   |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è<br>possibile inviare reclami                               | <p>In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Email: <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> (per utenti muniti di PEC)</li> </ul> |   |

| 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   |
|                          |   | Numero canali per l'erogazione del servizio  | 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni, con credenziali <i>unina</i> )   |
|                          |   |  | N. 4 Canali   |
|                          |   |  | 1. IN SEDE  |
|                          |   |  | 2. MAIL   |
|                          | 3. TELEFONO   |  |   |
|                          | 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni, con credenziali <i>unina</i> ) |  |   |
|                          |   |  |   |
|                          |   |  |   |
| 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   | ≤ 90 giorni, salvo più breve termine richiesto dalla Coordinatrice del PQA (anche per motivate esigenze di urgenza rappresentate alla stessa o all'Ufficio dalle strutture interessate) |
| 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          | ≤ 2 %   |