



# 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                                                | Acquisizione dati dalle Strutture e/o dagli attori dei processi di AQ di Ateneo, a seguito di richieste provenienti dal PQA o da soggetti esterni (ANVUR, MUR, altri).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                          |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO                                                  | Acquisizione dei dati e delle informazioni correlate mediante richiesta via mail/PEC/protocollo alle competenti unità organizzative di Ateneo e/ agli altri attori dei processi di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento; successiva elaborazione e trasmissione al PQA, anche ai fini del successivo caricamento in apposite piattaforme di soggetti esterni (ANVUR, MUR, altri).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                          |
| UTENTI                                                                    | Interni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Componenti del PQA                                                                       |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Personale t.a. e/o dirigenti (n.q. di Responsabili delle Strutture che detengono i dati) |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Professori (n.q. di Responsabili delle Strutture decentrate che detengono i dati)        |
| 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 della <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="https://www.unina.it/-/37172606-ufficio-supporto-processi-ava-presidio-qualita">https://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 /con credenziali <i>unina</i> ) |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è<br>possibile inviare reclami                               | In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area:<br>•Email: <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@unina.it">area.organizzazione-sviluppo@unina.it</a><br>•PEC: <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it">area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it</a> (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. 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                                                                              |
| 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 %                                                                                       |

-