



# 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	Consulenza specialistica su problematiche complesse di natura giuridica in materia civile, penale e amministrativa, in fase precontenziosa con il coinvolgimento, eventualmente, delle Aree competenti, laddove ritenuto necessario	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Previa analisi delle questioni sottoposte e studio della normativa di riferimento, l'Ufficio fornisce un supporto tecnico-giuridico relativamente a problematiche connesse alle attività istituzionali dei Dipartimenti/Centri e non rientranti nelle competenze specifiche di altre Aree e Uffici dell'Amministrazione centrale.	
UTENTI	Interni	Altro: Direttori dei Dipartimenti/Centri Universitari – Capi degli Uffici Dipartimentali
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Area Legale, Privacy e Trattamenti Accessori e Pensionistici – Responsabile: dott.ssa Gabriella Formica</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti – Responsabile: dott.ssa Ada De Vincentiis</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Palazzo degli Uffici- 8° piano, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 Napoli. Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti</a>	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono, gli orari di aperture, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili sul sito internet di Ateneo al seguente link: <a href="#">Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili sul sito internet di Ateneo al seguente link: <a href="#">Ufficio Supporto legale ai Dipartimenti</a>	

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
		MAIL
PEC		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PROCEDURA WEB: <a href="http://www.protocollo.unina.it">http://www.protocollo.unina.it</a>	
	mail: <a href="mailto:uff.supplegaledip@unina.it">uff.supplegaledip@unina.it</a> pec: <a href="mailto:uff.supplegaledip@pec.unina.it">uff.supplegaledip@pec.unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N. 5 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N. 3 Canali</b>
			MAIL
			PEC
			PROTOCOLLO: <a href="http://www.protocollo.unina.it">http://www.protocollo.unina.it</a>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: non pertinente
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ gg 30 a decorrere dalla completa acquisizione degli atti
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	≤ 1%