



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 nell'adozione di provvedimenti e/o collaborazioni nella stesura di note di risposta a reclami, esposti, diffide o altri fatti che possano determinare l'insorgere di una lite o di un contenzioso	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Previa analisi delle questioni sottoposte e studio della normativa di riferimento, l'Ufficio fornisce un supporto tecnico-giuridico nell'adozione di provvedimenti o nella redazione/integrazione o modifica di note o comunicazioni	
UTENTI	Interni	Altro: Direttori dei Dipartimenti/Centri Universitari – Capi degli Uffici Dipartimentali
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Area Legale, Privacy e Trattamenti Accessori e Pensionistici – Responsabile: dott.ssa Gabriella Formica	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti – Responsabile: dott.ssa Ada De Vincentiis	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Palazzo degli Uffici- 8° piano, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 Napoli. Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti	
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: Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili sul sito internet di Ateneo al seguente link: Ufficio Supporto legale ai Dipartimenti	

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
	per l'erogazione del servizio all'utenza	
		MAIL
		PEC
		PROCEDURA WEB: http://www.protocollo.unina.it
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	mail: uff.supplegaledip@unina.it pec: uff.supplegaledip@pec.unina.it	

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
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 3 Canali
			MAIL
			PEC
			PROTOCOLLO: http://www.protocollo.unina.it
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 % (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	≤ 1%