



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 AI COMPONENTI DEL SENATO ACCADEMICO E DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AI FINI DELLA CONVOCAZIONE, VERBALIZZAZIONE E TRASMISSIONE AGLI UFFICI DELLE PRONUNCE	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	A seguito di richiesta del Presidente dell'Organo, si redige l'INVITO contenente la convocazione e l'elenco dei punti all'ordine del giorno. Tale invito, unitamente al Promemoria illustrativo dei punti all'ordine del giorno, è protocollato e inviato a mezzo pec ai componenti dell'Organo, mediante il sistema informatico di convocazione WEBSIOC. In presenza di criticità nella consultazione del Promemoria - rilevate d'ufficio o segnalate dai componenti dell'Organo, l'ufficio provvede direttamente o mediante il coinvolgimento del competente servizio tecnico o informatico. Nel giorno fissato per la riunione, viene fornita assistenza al Segretario per la gestione dell'adunanza. A valle della riunione, il Segretario viene supportato nella redazione del verbale, nonché nella trasmissione delle decisioni assunte dall'Organo agli uffici competenti per l'immediata esecuzione delle stesse.	
UTENTI	Interni	componenti del Senato Accademico e componenti interni del Consiglio di Amministrazione
	Esterni	componenti esterni del Consiglio di Amministrazione
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	UFFICI DI STAFF AL RETTORE E AL DIRETTORE GENERALE – Responsabile dott. ALESSANDRO BUTTA', Direttore Generale	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	UFFICIO ORGANI COLLEGIALI - Responsabile dott.ssa Carmela Balzano	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Corso Umberto 1 - 80138 - Napoli	
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: RECAPITI	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/769108-ufficio-organ-collegiali	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		WEBSIOC
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	organcoll@unina.it ; organicollegiali@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.3 Canali:
			1. IN SEDE
			2. MAIL
			3. TELEFONO
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N.4 Canali:
			1. IN SEDE
			2. MAIL
			3. TELEFONO
			4. WEBSIOC
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	giorni	≤ 1 giorni per la convocazione; ≤ 90 giorni per la verbalizzazione; ≤ 60 giorni per trasmissione agli uffici delle pronunce
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	≤ 2 %