



# 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	Gestione delle richieste di enti pubblici relative all'indicazione di nominativi di esperti per la partecipazione a Commissioni	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Verifica ed elaborazione delle richieste pervenute da enti pubblici in merito all'indicazione di nominativi di esperti per la partecipazione a Commissioni.	
UTENTI	Interni	
	Esterni	Altro: Enti pubblici
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Uffici in Staff al Rettore e al Direttore Generale – Responsabile Dott. Alessandro Buttà</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Segreteria del Rettore – Responsabile Dott.ssa Adriana Forlani</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - Napoli</a>	
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: <a href="#">Recapiti</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">Info</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:rettore@pec.unina.it">rettore@pec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:rettore@unina.it">rettore@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	N. 2 Canali
			MAIL
			PEC
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 2 Canali
			MAIL
			PEC
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	gg. lavorativi	≤ 30 giorni solari
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%