



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 e assistenza finalizzata alla richiesta di presentazione di domanda per l'erogazione di contributi destinati all'organizzazione di iniziative di divulgazione scientifica in capo alla Commissione Convegni	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio è finalizzato a verificare la correttezza della richiesta e a supportare i richiedenti nella corretta compilazione della procedura digitale	
UTENTI	Interni	Professori, Professoressse, Ricercatori e Ricercatrici
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Uffici in Staff al Rettore e al Direttore Generale – Responsabile Alessandro Buttà	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio Segreteria della Prorettice – Responsabile Dott.ssa Lucia Malafrente	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 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: Info									
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	<table border="1"> <tr><td>IN SEDE</td></tr> <tr><td>MAIL</td></tr> <tr><td>PEC</td></tr> <tr><td>TELEFONO</td></tr> <tr><td>PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS</td></tr> <tr><td>PROCEDURA WEB: https://forms.office.com/r/P23K903dw3</td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>	IN SEDE	MAIL	PEC	TELEFONO	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	PROCEDURA WEB: https://forms.office.com/r/P23K903dw3		
	IN SEDE									
MAIL										
PEC										
TELEFONO										
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS										
PROCEDURA WEB: https://forms.office.com/r/P23K903dw3										
per l'erogazione del servizio all'utenza	<table border="1"> <tr><td>IN SEDE</td></tr> <tr><td>MAIL</td></tr> <tr><td>PEC</td></tr> <tr><td>TELEFONO</td></tr> <tr><td>PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS</td></tr> <tr><td>PROCEDURA WEB: https://forms.office.com/r/P23K903dw3</td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>	IN SEDE	MAIL	PEC	TELEFONO	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	PROCEDURA WEB: https://forms.office.com/r/P23K903dw3			
IN SEDE										
MAIL										
PEC										
TELEFONO										
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS										
PROCEDURA WEB: https://forms.office.com/r/P23K903dw3										
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: prorettore@pec.unina.it MAIL: prorettore@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.6 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			PROCEDURA WEB: https://forms.office.com/r/P23K903dw3
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N.6 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			PROCEDURA WEB: https://forms.office.com/r/P23K903dw3
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: biennale
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 % (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%