|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA | |
| AREA SERVIZIO[[1]](#footnote-1) |  | |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO |  | |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO |  | |
| UTENTI | Interni[[2]](#footnote-2) | Personale T.A. e Dirigente |
| Professori, Professoresse, Ricercatori e Ricercatrici |
| Studenti e Studentesse |
| Dottorandi/e |
| Assegnisti/e |
| Professori e professoresse a contratto |
| Altro (specificare): |
| Esterni[[3]](#footnote-3) | Aspiranti studenti e Studentesse (es. partecipanti alle prove per l’accesso ai corsi di laurea a numero programmato) |
| Concorrenti dei vari concorsi banditi dall’Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., concorsi per personale di Ateneo) |
| Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall’Ateneo |
| Altro: |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE | – Responsabile | |
| UFFICIO CHE EROGA IL  SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE | – Responsabile | |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO[[4]](#footnote-4) |  | |
| 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: | |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e  modulistica | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: | |
| CANALI UTILIZZABILI  dall'UTENZA per comunicare con  l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste di informazioni sul servizio[[5]](#footnote-5) | IN SEDE |
| MAIL |
| PEC |
| FAX |
| TELEFONO |
| HELP DESK |
| PROCEDURA WEB[[6]](#footnote-6): |
| PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| per l’erogazione del servizio all’utenza[[7]](#footnote-7) | IN SEDE |
| MAIL |
| PEC |
| FAX |
| TELEFONO |
| HELP DESK |
| PROCEDURA WEB[[8]](#footnote-8): |
| PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è  possibile inviare reclami | PEC:  MAIL: | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dimensioni della qualità** | **Descrizione** | **Unità di misura** | **Valore programmato** |
| ACCESSIBILITA’ | Facilità accesso al servizio | Numero canali per richieste di informazioni sul servizio[[9]](#footnote-9) | **N….Canali** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Numero canali per l’erogazione del servizio[[10]](#footnote-10) | **N….Canali** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| TRASPARENZA | Aggiornamento contenuti pagina web dell’ufficio e della modulistica pubblicata | Frequenza dell’aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati) | Frequenza [[11]](#footnote-11): |
| TEMPESTIVITA’ | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l’erogazione del servizio | gg. lavorativi | ≤ gg… |
| 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](http://www.unina.it/-/26654278-comunicazioni-chiusure-ateneo)) |
| Compiutezza | Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute | …% |
| Affidabilità | Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno | ≤ …% |

1. Affari legali e istituzionali, Approvvigionamenti, Comunicazione, Contabilità, Didattica in itinere, Edilizia - INTERVENTI SUL COSTRUITO, Edilizia – NUOVI INTERVENTI, Finanziamenti per la ricerca, Formazione Post Laurea, Gestione Borse di Studio, Personale, Pianificazione controllo e statistica, Servizi generali e logistici, Servizi sociali e Welfare, Supporto alla gestione dei progetti di ricerca nazionali, Trasferimento tecnologico, Altro: precisare nella cella riga. [↑](#footnote-ref-1)
2. Seleziona una o più voci tra quelle riportate nelle righe affianco (cancellare le voci non pertinenti); in Altro specificare. [↑](#footnote-ref-2)
3. Seleziona una o più voci tra quelle riportate nelle righe affianco (cancellare le voci non pertinenti); in Altro specificare. [↑](#footnote-ref-3)
4. Inserire indirizzo per esteso e il link allo stesso come collegamento ipertestuale [↑](#footnote-ref-4)
5. Seleziona una o più voci tra quelle riportate nelle righe affianco (cancellare i canali non attivi) [↑](#footnote-ref-5)
6. Inserire l'indirizzo web [↑](#footnote-ref-6)
7. Seleziona una o più voci tra quelle riportate nelle righe affianco (cancellare i canali non attivi) [↑](#footnote-ref-7)
8. Inserire l'indirizzo web [↑](#footnote-ref-8)
9. Riportare gli stessi canali indicati nella pagina precedente per le richieste di informazioni sul servizio [↑](#footnote-ref-9)
10. Riportare gli stessi canali indicati nella pagina precedente per l’erogazione del servizio all’utenza [↑](#footnote-ref-10)
11. Scegliere la frequenza: quotidiano, almeno settimanale, almeno mensile, almeno trimestrale, almeno semestrale, almeno annuale [↑](#footnote-ref-11)