



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

Pianificazione controllo e statistica

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO**Rilevazione ed elaborazione di dati statistici non estraibili dal *Data Warehouse* di Ateneo (DWH)**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Rilevazione di dati non estraibili direttamente dal Data Warehouse di Ateneo (DWH) – da richiedere alle Strutture di Ateneo - ed elaborazioni statistiche successive

**UTENTI****Interni**

Organi di vertice e di valutazione dell'Ateneo ( Rettore, Direttore Generale, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione, Nucleo di Valutazione e relativi Uffici di supporto)

**Esterni**

Persone fisiche/Aziende/Enti esterni, che fanno richiesta di dati statistici all'Ateneo

**AREA DIRIGENZIALE e nominativo della relativa RESPONSABILE**[Area Organizzazione e Sviluppo](#) - responsabile Dott.ssa Carla Camerlingo**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**[Ufficio Gestione e Analisi dei dati](#) - Responsabile: ing. Riccardo Elio Esposito**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**[Corso Umberto I 40, 80138 Napoli](#)  
III piano**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: <http://www.unina.it/-/17792956-ufficio-gestione-analisi-dati>.Le modalità per contattare il personale, i giorni e gli orari sono riportati negli avvisi pubblicati sul sito [www.unina.it](http://www.unina.it), nelle pagine dell'[Area](#) e dell'[Ufficio](#), alla voce "Orari di apertura al pubblico e canali di comunicazione con l'utenza"

**ULTERIORI INFORMAZIONI**<http://www.unina.it/-/17792956-ufficio-gestione-analisi-dati>**CANALI UTILIZZABILI  
dall'UTENZA per comunicare con  
l'UFFICIO che eroga il servizio:***per le  
richieste di  
informazioni  
sul servizio*

MAIL

PEC

TELEFONO

PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)

*per  
l'erogazione  
del servizio  
all'utenza*

MAIL

PEC

**indirizzo PEC/MAIL al quale è  
possibile inviare reclami**

In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area:

- Email: [area.organizzazione-sviluppo@unina.it](mailto:area.organizzazione-sviluppo@unina.it)
- PEC: [area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it](mailto:area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it)

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 4 Canali:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MAIL</li> <li>2. PEC</li> <li>3. TELEFONO</li> <li>4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 2 Canali:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MAIL</li> <li>2. PEC</li> </ol>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio	Frequenza	almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 60 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% (ad eccezione dei <a href="#">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	≤ 5%