



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO** Affari legali e istituzionali

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO** SUPPORTO TECNICO-AMMINISTRATIVO ALLE RIUNIONI COLLEGIALI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il supporto tecnico-amministrativo alle riunioni collegiali del NdV-OIV viene assicurato ai fini della convocazione dell'organo collegiale, della verbalizzazione della riunione e della trasmissione agli Uffici/Strutture degli estratti dei verbali di competenza.  
A seguito di richiesta del Coordinatore del NdV, si redige la comunicazione contenente la convocazione e l'elenco dei punti all'ordine del giorno che è inviata a mezzo e-mail ai componenti dell'organo collegiale.  
A valle della riunione, il Capo dell'Ufficio Supporto - in qualità di Segretario verbalizzante - predispone la redazione del verbale e/o degli estratti dei pareri urgenti, a firma del medesimo Segretario verbalizzante e del Coordinatore del NdV. Il verbale e gli estratti sono repertoriati e gli estratti sono inoltrati agli Uffici/Strutture per gli adempimenti consequenziali.

**UTENTI**

*Interni* Componenti del Nucleo di Valutazione

**AREA DIRIGENZIALE e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO - DOTT.SSA CARLA CAMERLINGO](#)

**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[UFFICIO DI SUPPORTO AL NUCLEO DI VALUTAZIONE - DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO](#)

**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**

[Corso Umberto I 40, 80138 Napoli](#)

**RECAPITI e orari per contatti con l'utenza**

Per i giorni, gli orari e le modalità di apertura al pubblico, si veda l'avviso pubblicato sul sito <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". I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione>

**ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica**

Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:  
<http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione>

<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<b>per le richieste di informazioni sul servizio</b>	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		PEC
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		PEC
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<b>In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Email:</b> <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@unina.it">area.organizzazione-sviluppo@unina.it</a></li> <li>• <b>PEC:</b> <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it">area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it</a></li> </ul> <p>Si chiede di inserire in copia conoscenza anche l'indirizzo dell'Ufficio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Email: uff.supporto-ndv@unina.it</li> <li>• PEC: uff.supporto-ndv@pec.unina.it</li> </ul>	

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.5 Canali: 1. IN SEDE 2. MAIL 3. TELEFONO 4. PEC 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 5 Canali: 1. IN SEDE 2. MAIL 3. TELEFONO 4. PEC 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio	Frequenza dell'aggiornamento	Almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra lo svolgimento della riunione del NdV e l'invio dei verbali/estratti alle strutture interessate	Giorni	≤ 90 giorni, salvo più breve termine richiesto dal Coordinatore del NdV (anche per motivate esigenze di urgenza rappresentate allo stesso o all'Ufficio dalle strutture interessate)
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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%