



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Pianificazione controllo e statistica	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto all'utenza interna in ordine agli adempimenti in materia di trasparenza, etica e anticorruzione.	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'Ufficio fornisce un supporto all'utenza interna (Capi degli Uffici dell'Amministrazione centrale e delle Strutture decentrate, Responsabili dei processi contabili dei Centri, Direttori tecnici dei Centri, Dirigenti di Ateneo), in ordine agli adempimenti in materia di trasparenza, etica e anticorruzione e al perseguimento dei connessi obiettivi di <i>performance</i> .	
UTENTI	<i>Interni</i>	Personale t.a. e dirigenziale
AREA DIRIGENZIALE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Organizzazione e Sviluppo - responsabile Dott.ssa Carla Camerlingo	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Etica e Trasparenza – dott.ssa Marta Monaciluni	
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: Ufficio Etica e Trasparenza . Le modalità per contattare il personale, i giorni e gli orari sono riportati negli avvisi pubblicati sul sito 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 e modulistica	Per le Aree dell'Amministrazione centrale e per le Strutture decentrate sono state realizzate pagine web 'dedicate', in modo da consentire la consultazione in un unico spazio di tutte le informazioni e dei moduli personalizzati, per agevolare la cura degli adempimenti in materia di <u>etica e trasparenza</u> ed il perseguimento dei connessi obiettivi di <i>performance</i> . I <i>link</i> delle pagine web 'dedicate' sono stati già comunicati agli utenti nelle varie circolari interne e sono altresì elencati nell' <i>Area riservata</i> del personale dirigenziale e t.a., al bottone <i>anticorruzione</i> .	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	IN SEDE
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
<i>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami in ordine al servizio:</i>	In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area: <ul style="list-style-type: none"> • Email: area.organizzazione-sviluppo@unina.it • PEC: area.organizzazione-sviluppo@pec.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. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. IN SEDE 2. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA <i>TEAMS</i> (solo per utenti interni): Marta Monaciliuni, Maria Sofia Esposito, Loredana Cacciapuoti
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. PIATTAFORMA <i>TEAMS</i> (solo per utenti interni): Marta Monaciliuni, Maria Sofia Esposito, Loredana Cacciapuoti
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta di chiarimenti e l'invio del riscontro	Giorni	≤ 15 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 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%

