



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO

Pianificazione controllo e statistica

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

Attività correlate all'assegnazione degli obiettivi ai Responsabili delle U.O. delle Strutture Decentrate

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Supporto ai Responsabili delle strutture decentrate (n.q. di *soggetti valutatori*) ai fini dell'espletamento delle attività correlate all'assegnazione ed eventuale rimodulazione degli obiettivi al personale D ed EP con incarico conferito dal Direttore generale. Chiarimenti ai Capi degli Uffici di Dipartimenti, Responsabili dei processi contabili dei Centri, Direttori delle direzioni tecniche dei Centri, Capi degli Uffici presso le Scuole, Direttori delle Biblioteche di Area, in ordine al ciclo della performance e agli adempimenti previsti dal vigente SMVP in ordine all'assegnazione/eventuale rimodulazione/monitoraggio degli obiettivi.

UTENTI**Interni**Personale t.a. di cat. D ed EP con incarico conferito dal Direttore generale (n.q. di *soggetti valutati*)Professori (n.q. Responsabili delle Strutture decentrate di Ateneo e *soggetti valutatori*)**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 Organizzazione e performance– responsabile Dott. Alessandro Smith](#)**Reparto Performance – responsabile Dott.ssa Annalisa Pacelli****LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**[Ufficio Organizzazione e Performance– Corso Umberto I, 40 cap 80133 - 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*:<https://www.unina.it/-/17792973-ufficio-organizzazione-performance>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**Tutte le informazioni relative al **Reparto Performance** dell'Ufficio sono visualizzabili al seguente *link*:<http://www.unina.it/-/17792973-ufficio-organizzazione-e-Performance>Nella pagina https://www.unina.it/ateneo/fascicoli_valutazione sono riportati annualmente gli obiettivi assegnati alle unità di personale di cat D ed EP con incarico conferito dal Direttore generale.

Per ulteriori informazioni si fa rinvio al:
 vigente SMVP di Ateneo – pubblicato nella pagina <https://www.unina.it/trasparenza/performance/misura/> (cfr. in particolare gli allegati relativi al personale di cat D ed EP con incarico conferito dal DG);
 vigente PIAO di Ateneo, pubblicato nella pagina <https://www.unina.it/trasparenza/piao> (cfr. in particolare la sezione 2.2 *Performance* e la sezione 4 *Monitoraggio*).

I facsimile in formato *excel* delle schede di valutazione/fascicoli di valutazione del personale tecnico-amministrativo sono predisposti dall'Ufficio Relazioni sindacali e trattamento accessorio -U.R.S.T.A. (ufficio competente per la liquidazione) con la collaborazione del Reparto Performance (che cura l'aggiornamento annuale del SMVP) e sono pubblicati nella pagina della modulistica del predetto Ufficio al link: <https://www.unina.it/modulistica/relazioni-sindacali-e-trattamento-accessorio>

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
		MAIL
		PEC
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)		

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
- PEC: area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it (per utenti muniti di PEC)

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:
			1. IN SEDE
			2. MAIL
			3. PEC
			4. TELEFONO
		5. PIATTAFORMA MICROSOFT <i>TEAMS</i> (solo per gli utenti interni): <i>Annalisa Pacelli, Francesca Ciannella</i>	
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 4 Canali:
			1. IN SEDE
			2. PEC
			3. MAIL
4. PIATTAFORMA MICROSOFT <i>TEAMS</i> (solo per gli utenti interni): <i>Annalisa Pacelli, Francesca Ciannella</i>			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	In caso di modifiche/novità
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta di informazioni e/o 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	≤ 5%