



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Stipula Convenzioni, Protocolli di Intesa, Convenzioni Quadro	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Verifica della corretta formulazione delle richieste di stipula di Convenzioni, Protocolli di Intesa, Convenzioni Quadro e dei corrispondenti testi di convenzione	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Il servizio consiste nel verificare la corretta formulazione della richiesta di stipula di Convenzioni, Protocolli di Intesa e Convenzioni Quadro e dei corrispondenti testi convenzionali da sottoporre all'approvazione degli Organi Accademici. La richiesta proviene dalle strutture dell'Ateneo interessate, da altre PP.AA. Ministeri, Regione e da Imprese. L'ufficio, dopo aver accertato che la proposta ed il testo di convenzione siano formulati nel rispetto dei regolamenti di Ateneo e delle vigenti normative ed acquisita la delibera del Dipartimento/Centro, predispose un promemoria per gli Organi di Governo al fine di acquisire il parere da parte del Senato Accademico e l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione. Conseguentemente cura la sottoscrizione della convenzione approvata.</p>	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente Professori e Ricercatori
	Esterni	Altro specificare: Altre PP.AA., Regione, Ministeri ed Imprese, Atenei Italiani e stranieri
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Affari Generali e Gestione Documentale (cartacea ed informatica) - Responsabile Dott. Francesco Bello	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Affari Generali - Responsabile Dott.ssa Luciana Mazzarella	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 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: http://www.unina.it/-/769591-ufficio-affari-general	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/769591-ufficio-affari-general	

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
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
PEC		
TELEFONO		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: affgen@unina.it ; PEC: affgen@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.4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N.3 Canali
			MAIL
			TELEFONO
TRASparenza	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30.giorni
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)
	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%