



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Liquidazione compensi ai componenti del Nucleo di Valutazione	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Liquidazione d'ufficio dei compensi semestrali ai componenti del NdV (OIV) per lo svolgimento delle attività istituzionali.	
UTENTI	<i>Interni</i>	Componenti del Nucleo di Valutazione (OIV)
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 della 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	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione L'Ufficio cura la predisposizione del provvedimento di liquidazione dei compensi semestrali ai componenti del NdV-OIV per lo svolgimento delle attività istituzionali; dopo il visto della responsabile dell'Ufficio, il provvedimento viene inviato – mediante la piattaforma di protocollo - al visto della dirigente dell'Area e – previo impegno di spesa – alla firma del DG. Viene quindi trasmesso al competente Ufficio contabile per l'emissione del mandato di pagamento.	

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
		TELEFONO
		PEC
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO	
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	piattaforma di protocollo
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami		<p>In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email: area.organizzazione-sviluppo@unina.it • PEC: area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it <p>Si chiede di inserire in copia conoscenza anche l'indirizzo dell'Ufficio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email: uff.supporto-ndv@unina.it • PEC: uff.supporto-ndv@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. TELEFONO 3. PEC 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 1 Canale: <ol style="list-style-type: none"> 1. Piattaforma di protocollo
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio	Frequenza dell'aggiornamento	semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la conclusione di ciascun semestre e l'emanazione del provvedimento di liquidazione dei compensi	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 giorni di chiusura di 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%