



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Altro: Sistema AQ di Ateneo	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione delle procedure di audizione del NdV nell'ambito del Sistema A.V.A. (D.M. 1154/2021)	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Attività di supporto tecnico-amministrativo per lo svolgimento degli "audit" previsti dal Sistema Qualità dei Dipartimenti e dei Corsi di studio nell'ambito delle attività di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA) dell'Ateneo, con la predisposizione e l'aggiornamento delle <i>Linee Guida</i> e del cronoprogramma per la conduzione degli <i>audit</i> e la messa a disposizione dei formulari da utilizzare e dei quali è chiesta la compilazione da parte delle Strutture per l'analisi documentale. Approvazione e trasmissione alle Strutture interessate delle valutazioni espresse dal Nucleo di Valutazione di Ateneo.	
UTENTI	<i>Interni</i>	Professori e ricercatori Studenti – Dottorandi Personale t.a. delle strutture dipartimentali
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 e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione	
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>	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		PEC
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	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 Si chiede di inserire in copia conoscenza anche l'indirizzo dell'Ufficio: <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: 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 erogazione del 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
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio	Frequenza dell'aggiornamento	almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	Tempistica indicata nelle note rettorali di comunicazione dell'avvio dell'audizione presso la Struttura (con possibilità di concordare tempistiche diverse per particolari esigenze fatte presenti dalle Strutture interessate)
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%