



UNIVERSITÀ DI NAPOLI
L'ORIENTALE

Carta dei Servizi

aggiornata al 2023



INDICE

Ufficio programmi e progetti di ricerca nazionali e internazionali.....	8	Ufficio personale tecnico e amministrativo, relazioni sindacali, trattamento accessorio.....	158
Ufficio programmazione e gestione della offerta didattica.....	18	Ufficio previdenziale.....	166
Ufficio Programmazione e Gestione Offerta Formativa Post Laurea.....	28	Ufficio legale e contenzioso del lavoro.....	174
Ufficio carriere studenti e diritto allo studio.....	36	Ufficio statuto e regolamenti procedure elettorali.....	182
Ufficio Orientamento, Inclusività, Tirocini, Placement e Collaborazioni studentesche.....	44	Ufficio Protocollo, Archivio e Servizi Generali.....	190
Ufficio relazioni internazionali e mobilità studentesca.....	58	Centro Interdipartimentale di Servizi di Archeologia - CISA.....	200
Ufficio valutazione e valorizzazione della ricerca.....	66	Centro Linguistico di Ateneo - CLAOR.....	208
Ufficio Trattamenti economici.....	74	IL TORCOLIERE – Officine Grafico-Editoriali d'Ateneo.....	224
Ufficio fiscale.....	82	Dipartimento Africa, Asia e Mediterraneo.....	232
Ufficio bilancio.....	88	Dipartimento Studi Letterari, Linguistici e Comparati.....	240
Ufficio economato, tesoreria ed elaborazioni contabili.....	96	Dipartimento Scienze Umane e Sociali.....	260
Ufficio contratti.....	104	Ufficio Comunicazione, Relazioni con il pubblico, public engagement.....	276
Ufficio Patrimonio.....	112	Ufficio programmazione, controllo di gestione, audit.....	282
Ufficio pianificazione e coordinamento interventi manutentivi.....	120	Ufficio supporto organi di governo, valutazione e controllo.....	296
Ufficio Infrastrutture di rete e architetture distribuite.....	128	Ufficio formazione, performance, anticorruzione.....	304
Ufficio procedure e sistemi integrati.....	142	Servizi bibliotecari.....	312
Ufficio personale docente e ricercatore.....	150		

COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

L'art. 32 del DLgs 33/2013 include tra gli obblighi di trasparenza la pubblicazione della Carta dei Servizi. Si tratta di un documento recante l'elencazione dei servizi erogati da ciascuna Amministrazione, in relazione ai quali sono definiti le modalità ed i tempi di erogazione nonché gli standard di qualità che l'Amministrazione si impegna a rispettare.

Già la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 indicava i principi cui devono uniformarsi le Amministrazioni in sede di erogazione dei servizi pubblici, intesi quali servizi volti a garantire il godimento dei diritti della persona costituzionalmente tutelati, tra i quali quello all'istruzione.

La delibera CIVIT (ora ANAC) 88/2010, nel fornire le Linee guida per la definizione degli standard di qualità, ha definito i servizi pubblici come "l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti".

Di tali servizi, ove forniti direttamente al cittadino, deve essere redatto un elenco (delibera CIVIT -ora ANAC- 3/2012), recante l'indicazione di alcuni specifici elementi che consentono al cittadino, all'utente di conoscere le modalità di erogazione del servizio, i tempi di erogazione, l'Unità Organizzativa Responsabile, i canali di contatto e di acquisizione delle informazioni concernenti il servizio, le informazioni per la fruizione dei servizi da parte dei soggetti diversamente abili e gli eventuali costi a carico dell'utente.



L'Università degli Studi di Napoli L'Orientale ha raccolto nelle pagine che seguono i principali servizi erogati agli studenti, individuati ai sensi dell'art. 64 dello Statuto.

Per talune tipologie di servizi, sono indicati quali fruitori anche Studenti provenienti dalle Università straniere, i partecipanti ai percorsi di Formazione Iniziale Tirocinio, docenti, ricercatori, collaboratori ed esperti linguistici, assegnisti di ricerca.

Di ciascun servizio sono indicate la denominazione e le principali caratteristiche, la tipologia di utenza che usufruisce del servizio, le modalità di erogazione (con indicazione degli adempimenti richiesti all'utente, dell'eventuale modulistica e modalità di reperimento della stessa, delle eventuali specificità per i soggetti diversamente abili, degli eventuali costi a carico dell'utente), i tempi di erogazione del servizio, l'accessibilità (intesa come modalità per reperire informazioni sul servizio), l'Unità Organizzativa Responsabile (con indicazione del nominativo del Responsabile e dei relativi canali di contatto) nonché gli Standard di qualità.

L'Ateneo, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi, svolgerà, secondo le modalità descritte nel presente documento, delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, volte ad acquisire valutazioni e suggerimenti che potranno essere presi in considerazione in sede di riprogrammazione dei servizi.

L'Ateneo inoltre dal 2014 rende disponibile ai propri studenti una Mini Guida ai Servizi dell'Università (reperibile al seguente url: <http://www.unior.it/ateneo/4763/1/guida-dello-studente-html> che rappresenta una preliminare disamina dei servizi resi dall'Ateneo.



PRINCIPI GENERALI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 reca l'indicazione dei principi fondamentali cui le Amministrazioni si attengono nell'erogare i propri servizi. A tali principi, di seguito richiamati, si ispira l'azione dell'Ateneo.

I servizi dell'Ateneo sono erogati nel rispetto del principio di uguaglianza, in virtù del quale le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche né per condizioni economiche, sociali e personali.

I comportamenti, nei confronti degli utenti, sono improntati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

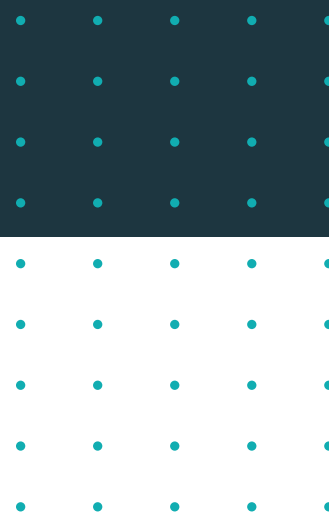
Fatti salvi i casi di disposizioni di legge, di regolamento o interne che forniscono diverse indicazioni, l'erogazione dei servizi pubbli-

ci, nell'ambito delle modalità stabilite dall'Ateneo con propri atti, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio pubblico è garantita attraverso la richiesta di informazioni, il diritto di accesso, le indagini sul grado di soddisfazione dell'utente (effettuate su un campione di utenti), la presentazione di osservazioni e suggerimenti.

L'Ateneo procede alla verifica della qualità dei servizi erogati attraverso le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti ed attraverso il monitoraggio svolto dal Nucleo di Valutazione in funzione di Organismo Indipendente di Valutazione dell'Ateneo sul rispetto degli Standard di qualità stabiliti per l'erogazione dei servizi.

L'Ateneo, attraverso il proprio sito istituzionale, fornisce informazioni aggiornate agli utenti sui servizi erogati e sulla modalità di fruizione degli stessi.



MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Ogni utente, in virtù del principio di partecipazione, può inoltrare suggerimenti e osservazioni sui servizi erogati dall'Ateneo.

Agli utenti è riconosciuta, altresì, la facoltà di presentare reclami in caso di disservizi o violazione dei principi generali indicati nella presente Carta. E' possibile utilizzare il modello per la presentazione dei reclami allegato (all.1).

I suggerimenti, le osservazioni e i reclami sono indirizzati al Direttore Generale e trasmessi a mezzo di una delle seguenti modalità:

- consegna a mano;
- posta raccomandata;
- Pec: ateneo@pec.unior.it

I suggerimenti e le osservazioni saranno presi in esame in sede di aggiornamento annuale della Carta dei Servizi.

I reclami sono assegnati all'Unità Organizzativa preposta all'erogazione del servizio interessato o, in caso di servizi bibliotecari, trasmessi al SiBA.

La risposta scritta è fornita all'utente entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, indicando i termini entro cui saranno rimosse le cause che hanno determinato la presentazione del reclamo o le ragioni ostative alla risoluzione tempestiva dei disservizi.

Per la presentazione del reclamo è possibile utilizzare il modulo allegato alla presente Carta dei servizi.





Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmi e progetti di ricerca nazionali e internazionali	
1.	Supporto alla ricerca
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Informazione Bandi e opportunità di finanziamento della Ricerca e supporto alla presentazione di progetti
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale docente e ricercatore
Modalità di erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Reperimento di informazioni sulle opportunità di finanziamento della ricerca e diffusione agli utenti dell'Ateneo • Studio e analisi delle linee di finanziamento della ricerca e dei bandi nazionali, europei e internazionali • Gestione rapporti con APRE • Organizzazione eventi informativi e diffusione corsi di formazione per docenti, ricercatori e personale ABT • Gestione rapporti con MUR, Commissione Europea e altri enti finanziatori • Organizzazione incontri con docenti e ricercatori proponenti di progetto e avvio supporto alla progettazione • Studio delle specifiche modalità di presentazione dei progetti • Predisposizione del budget di progetto in base alle linee guida dei programmi di riferimento • Attuazione procedura di autorizzazione alla presentazione dei progetti • Predisposizione dei documenti per la submission dei progetti da sottoporre alla firma del Rettore e controllo della correttezza degli stessi • Monitoraggio degli esiti delle valutazioni nazionali, europee e internazionali • Analisi delle valutazioni dei progetti finanziati e non finanziati e informazione
Tempi di erogazione del servizio	In base alle scadenze fissate dagli enti finanziatori
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://www.unior.it/it/ricerca/strategie-e-risorse/progetti-di-ricerca

UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Benedetta Bovenzi
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Palazzo del Mediterraneo, stanza 9.7 Via Nuova Marina 59 (0816909079)
Orari apertura	Ricevimento su appuntamento tramite Form online

Rappresentazione della qualità del servizio: _____ **Supporto alla ricerca** _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'Ufficio	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	5 giorni
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite piattaforma teams	Numero canali	1
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	15 giorni
Trasparenza		Pubblicazione bandi e call	Numero dei bandi pubblicati/ Numero totale bandi	100%
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Numero di reclami	10%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmi e progetti di ricerca nazionali e internazionali	
2.	Supporto alla ricerca
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione amministrativo-contabile dei progetti di ricerca
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale docente e ricercatore
Modalità di erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Corrispondenza con enti finanziatori e partner di progetto • Procedure per firma dei Grant Agreement ed eventuali successivi emendamenti • Comunicazione finanziamenti, trasmissione documenti di progetto e schede previsionali per bilancio triennale di previsione • Procedure di selezione per acquisizione di servizi e per il reclutamento di personale a progetto • Procedure di pagamento attività e servizi • Predisposizione pratiche di missione all'estero e in Italia • Rendicontazioni intermedie e finali • Elaborazione e comunicazione dati progetti di ricerca nazionali, europei e internazionali finanziati
Tempi di erogazione del servizio	In base alle scadenze fissate dagli enti finanziatori
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://www.unior.it/it/ricerca/strategie-e-risorse/progetti-di-ricerca
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Benedetta Bovenzi
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Palazzo del Mediterraneo, stanza 9.7 Via Nuova Marina 59 (0816909079)
Orari apertura	Ricevimento su appuntamento tramite Form online

Rappresentazione della qualità del servizio: _____ **Supporto alla ricerca** _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'Ufficio	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	5 giorni
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite piattaforma teams	Numero canali	1
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	15 giorni
Trasparenza		Pubblicazione bandi e call	Numero dei bandi pubblicati/ Numero totale bandi	100%
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Numero di reclami	10%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmi e progetti di ricerca nazionali e internazionali	
3.	Cooperazione allo sviluppo e attività trasversali
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Supporto alla progettazione e presentazione di progetti di cooperazione internazionale e altre attività trasversali
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale docente e ricercatore
Modalità di erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Reperimento di informazioni sulle opportunità di finanziamento della cooperazione internazionale e diffusione agli utenti dell'Ateneo • Studio e analisi delle linee di finanziamento della cooperazione e delle attività trasversali e dei relativi bandi • Organizzazione eventi informativi e diffusione corsi di formazione per docenti, ricercatori e personale ABT • Gestione rapporti con Commissione Europea, MAECI e altri enti finanziatori • Organizzazione incontri con docenti e ricercatori proponenti di progetto e avvio supporto alla progettazione • Studio delle specifiche modalità di presentazione dei progetti • Predisposizione del budget di progetto in base alle linee guida dei programmi di riferimento • Attuazione procedura di autorizzazione alla presentazione dei progetti • Predisposizione dei documenti per la submission dei progetti da sottoporre alla firma del Rettore e controllo della correttezza degli stessi • Monitoraggio degli esiti delle valutazioni europee e internazionali • Analisi delle valutazioni dei progetti finanziati e non finanziati e informazione
Tempi di erogazione del servizio	In base alle scadenze fissate dagli enti finanziatori
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://www.unior.it/it/ricerca/strategie-e-risorse/progetti-di-ricerca

Rappresentazione della qualità del servizio: Cooperazione allo sviluppo e attività trasversali

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'Ufficio	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	5 giorni
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite piattaforma teams	Numero canali	1
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	15 giorni
Trasparenza		Pubblicazione bandi e call	Numero dei bandi pubblicati/ Numero totale bandi	100%
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Numero di reclami	10%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmi e progetti di ricerca nazionali e internazionali	
4.	Cooperazione allo sviluppo e attività trasversali
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione amministrativo-contabile dei progetti di cooperazione internazionale e altre attività trasversali
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale docente e ricercatore
Modalità di erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Corrispondenza con enti finanziatori e partner di progetto • Procedure per firma dei Grant Agreement ed eventuali successivi emendamenti • Comunicazione finanziamenti, trasmissione documenti di progetto e schede previsionali per bilancio triennale di previsione • Procedure di selezione per acquisizione di servizi e per il reclutamento di personale a progetto • Procedure di pagamento attività e servizi • Predisposizione pratiche di missione all'estero e in Italia • Rendicontazioni intermedie e finali • Comunicazione dati attività di cooperazione a MAECI
Tempi di erogazione del servizio	In base alle scadenze fissate dagli enti finanziatori
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://www.unior.it/it/ricerca/strategie-e-risorse/progetti-di-ricerca
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	<p>Benedetta Bovenzi</p> <p>Palazzo del Mediterraneo, stanza 9.7 Via Nuova Marina 59 (0816909079)</p> <p>Ricevimento su appuntamento tramite Form online</p>

Rappresentazione della qualità del servizio: Cooperazione allo sviluppo e attività trasversali

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'Ufficio	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	5 giorni
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite canale web Incontri programmati su piattaforma teams	Numero canali	1
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	15 giorni
Trasparenza		Pubblicazione provvedimenti e trasmissione	Numero dei provvedimenti pubblicati e trasmessi/Numero provvedimenti adottati	100%
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Numero di reclami	10%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmi e progetti di ricerca nazionali e internazionali	
5.	Assegni di Ricerca
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione procedure di selezione e conferimento degli assegni di ricerca
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Personale docente e ricercatore; • Laureati di II livello e dottori di ricerca
Modalità di erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione provvedimento di autorizzazione all'indizione della procedura valutativa • Pubblicazione dei criteri, requisiti, modalità di selezione per il conferimento dell'assegno di ricerca • Comunicazione pubblicazione bandi a dipartimento e referente scientifico • Apertura buste domande di candidatura e verifica documentazione e dichiarazioni • Nomina Commissioni • Predisposizione dei modelli di verbali di valutazione e trasmissione ai membri della commissione nominati • Predisposizione decreti di nomina vincitori e graduatorie per ciascuna procedura • Predisposizione contratto di assegno di ricerca e sottoscrizione • Notifica contratto a uffici interessati • Attivazione e-mail, assicurazione, COLAVORO Campania
Tempi di erogazione del servizio	≤ 90 giorni
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://www.unior.it/it/ricerca/strategie-e-risorse/progetti-di-ricerca
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Benedetta Bovenzi
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Palazzo del Mediterraneo, stanza 9.7 Via Nuova Marina 59 (0816909079)
Orari apertura	Ricevimento su appuntamento tramite Form online

Rappresentazione della qualità del servizio: _____ Assegni di ricerca _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'Ufficio	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	5 giorni
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite piattaforma teams	Numero canali	1
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	15 giorni
Trasparenza		Pubblicazione atti e provvedimenti inerenti la procedura di selezione	Numero delle procedure pubblicate/ Numero totale delle procedure	100%
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Numero di reclami	10%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmazione e gestione della offerta didattica	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Procedura di pubblicazione atti Commissione paritetica docenti-studenti Pubblicazione sul sito web di Ateneo degli atti riferiti agli esiti delle riunioni della Commissione Paritetica. Procedura di inserimento in SUA-CdS delle relazioni annuali sui CdS della CPDS
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenti interni: Comunità Accademica. Utenti esterni: ANVUR, MUR
Modalità di erogazione del servizio	e-Mail, Telefono, Sportello utenza interna
Tempi di erogazione del servizio	≤ 30 gg lavorativi
Accessibilità	Tutte le informazioni sono disponibili al link: https://www.unior.it/it/ateneo/organi/commissione-paritetica-docenti-studenti/verbali-e-relazioni
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Programmazione e gestione offerta didattica – Responsabile Dott.ssa Adelaide Lancia Palazzo Del Mediterraneo, VIII piano – 80133 Napoli Via Nuova Marina 59 I numeri di telefono e le e-mail sono visualizzabili al seguente link: https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-servizi-alla-didattica-e-ricerca/ufficio-programmazione-e-gestione Orari apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 16.00

**Rappresentazione della qualità del servizio:
Procedura di pubblicazione atti Commissione paritetica docenti-studenti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Mail, Telefono Sportello per utenza interna	N. di canali	3
Tempestività		Tempo dell'istruttoria (a decorrere dall'acquisizione degli atti completi) per: 1: Acquisizione verbali inoltrati dalla Commissione; 2: Estrazione sintetica contenuti dei verbali; 3: Pubblicazione sintesi delle verbalizzazioni	N. di giorni lavorativi	≤ 30
Trasparenza	Diffusione delle informazioni	Modalità di diffusione	via web	via web
Efficacia	Continuità del servizio	Percentuale di giorni in cui il servizio è disponibile	N. di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto al totale dei giorni lavorativi nell'anno solare	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmazione e gestione della offerta didattica	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Rilascio copia programmi insegnamenti: Acquisizione istanze, verifica piani di studio, ricerca archivistica, copia e trasmissione dei programmi didattici autenticati dal Presidente del Polo Didattico
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenti interni: Studenti iscritti Utenti esterni: ex studenti
Modalità di erogazione del servizio	e-mail in presenza
Tempi di erogazione del servizio	≤ 30gg lavorativi
Accessibilità	e-mail
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Programmazione e gestione offerta didattica – Responsabile Dott.ssa Adelaide Lancia Palazzo Del Mediterraneo, VIII piano – 80133 Napoli Via Nuova Marina 59 I numeri di telefono e le e-mail sono visualizzabili al seguente link: https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-servizi-alla-didattica-e-ricerca/ufficio-programmazione-e-gestione Orari apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 16.00

**Rappresentazione della qualità del servizio:
Rilascio copia programmi insegnamenti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	telematica	E-mail, Telefono Sportello per utenza interna	N. di canali	3
Tempestività		Tempo dell'istruttoria (a decorrere dall'acquisizione degli atti completi) per: 1. Acquisizione e protocollo dell'istanza. 2. Verifica della validità dell'istanza relativa in relazione allo stato carriera studente tramite piattaforma ESSE3. 3. Analisi della carriera e conseguente, attribuzione delle annualità riferite all'effettivo programma didattico svolto dallo studente. 4. Reperimento presso gli archivi d'ufficio dei programmi didattici e relativa fotocoproduzione in copia conforme 5. trasmissione plico programmi didattici all'utente, tramite mail, posta ordinaria o ritiro in presenza.	N. giorni lavorativi sull'anno solare	≤ 30 gg
Efficacia	Continuità del servizio	Percentuale di giorni in cui il servizio è disponibile	N. di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto al totale dei giorni lavorativi nell'anno solare	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmazione e gestione della offerta didattica	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Rilascio attestazioni competenze linguistiche: Acquisizione istanze e invio al protocollo, verifica carriera studenti, elaborazione atto, trasmissione dell'attestazione competenze linguistiche.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenti interni: Studenti iscritti Utenti esterni: ex studenti
Modalità di erogazione del servizio	e-mail in presenza
Tempi di erogazione del servizio	≤ 30gg lavorativi
Accessibilità	In presenza
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Programmazione e gestione offerta didattica – Responsabile Dott.ssa Adelaide Lancia Palazzo Del Mediterraneo, VIII piano – 80133 Napoli Via Nuova Marina 59 I numeri di telefono e le e-mail sono visualizzabili al seguente link: https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-servizi-alla-didattica-e-ricerca/ufficio-programmazione-e-gestione Orari apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 16.00

**Rappresentazione della qualità del servizio:
Rilascio attestazioni competenze linguistiche**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Istanza telematica	e-Mail Telefono Sportello per l'utenza interna	N. di canali	3
Tempestività		Tempo dell'istruttoria (a decorrere dall'acquisizione degli atti completi) per: 1. Acquisizione e protocollo dell'istanza. 2. Verifica della validità dell'istanza in relazione allo stato carriera studente tramite piattaforma ESSE3. 3. Stesura dell'atto di attestazione competenze linguistiche	N di giorni lavorativi nell'anno solare	≤ 30 gg
Efficacia	Continuità del servizio	Percentuale di giorni in cui il servizio è disponibile	N. di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto al totale dei giorni lavorativi nell'anno solare	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmazione e gestione della offerta didattica	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione e organizzazione degli spazi relativi agli esami di profitto Assegnazione aule ai docenti, che ne fanno richiesta, per gli esami di profitto, tenendo conto del numero degli studenti prenotati all'esame stesso
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Comunità accademica
Modalità di erogazione del servizio	E-mail in presenza Telefono Piattaforma University Planner
Tempi di erogazione del servizio	≤ 3 gg lavorativi
Accessibilità	Tutte le informazioni sono disponibili al link: https://www.unior.it/it/lorientale/studenti
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Programmazione e gestione offerta didattica – Responsabile Dott.ssa Adelaide Lancia Palazzo Del Mediterraneo – VIII piano – 80133 Napoli Via Nuova Marina 59 I numeri di telefono e le e-mail sono visualizzabili al seguente link: https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-servizi-alla-didattica-e-ricerca/ufficio-programmazione-e-gestione Orari apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00

**Rappresentazione della qualità del servizio:
Gestione e organizzazione degli spazi relativi agli esami di profitto**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	E-Mail Telefono Front Office	N. di canali	3
Tempestività	Tempo dell'istruttoria	Tempo massimo di elaborazione	N. di giorni lavorativi	≤ 3
Trasparenza	Diffusione telematica	Pubblicazione su piattaforma UP	si/no	si
Efficacia	Continuità del servizio	Percentuale di giorni in cui il servizio è disponibile	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto al totale dei giorni lavorativi nell'anno solare	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmazione e gestione della offerta didattica	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione e organizzazione degli spazi relativi agli esami di profitto Assegnazione aule ai docenti, che ne fanno richiesta, per gli esami di profitto, tenendo conto del numero degli studenti prenotati all'esame stesso
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Comunità accademica
Modalità di erogazione del servizio	E-mail in presenza Telefono Piattaforma University Planner
Tempi di erogazione del servizio	≤ 3 gg lavorativi
Accessibilità	Tutte le informazioni sono disponibili al link: https://www.unior.it/it/lorientale/studenti
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Programmazione e gestione offerta didattica – Responsabile Dott.ssa Adelaide Lancia Palazzo Del Mediterraneo – VIII piano – 80133 Napoli <i>Via Nuova Marina 59</i> I numeri di telefono e le e-mail sono visualizzabili al seguente link: https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-servizi-alla-didattica-e-ricerca/ufficio-programmazione-e-gestione Orari apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00

**Rappresentazione della qualità del servizio:
Gestione e organizzazione degli spazi relativi agli esami di profitto**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	E-Mail Telefono Front Office	N. di canali	3
Tempestività	Tempo dell'istruttoria	Tempo massimo di elaborazione	N. di giorni lavorativi	≤ 3
Trasparenza	Diffusione telematica	Pubblicazione su piattaforma UP	si/no	si
Efficacia	Continuità del servizio	Percentuale di giorni in cui il servizio è disponibile	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto al totale dei giorni lavorativi nell'anno solare	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Programmazione e Gestione Offerta Formativa Post Laurea	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione procedure corsi di perfezionamento e/o specializzazione Bando - partecipazione al concorso di ammissione con inoltro domanda con modalità informatica da Web; Immatricolazione da web in autonomia da parte degli ammessi, rilascio certificato di immatricolazione; rilascio certificato di perfezionamento da web al termine del corso e superamento della prova finale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Specializzandi, direttore del corso
Modalità di erogazione del servizio	Iscrizione a mezzo procedura informatica; Rilascio certificato in presenza o per via informatica
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale (iscrizione); entro tre giorni (per rilascio certificato)
Accessibilità	https://www.unior.it/it/ricerca/strategie-e-risorse/dottorati-di-ricerca https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/frequentare/master https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/altri-corsi/24-cfu https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/altri-corsi/lorientale-apple-foundation-program
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Area Servizi alla Didattica e Ricerca Ufficio Programmazione e Gestione Offerta Formativa Post Laurea Responsabile dell'Ufficio Carmine Bottillo 0816909340 cbottillo@unior.it postlaureacorsispec@unior.it Orari apertura: dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 <i>Le richieste di informazioni a mezzo mail sono evase nel termine di 2 giorni secondo l'ordine di ricezione</i>

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: Intenet Intranet Piattaforme MUR In presenza	N. di canali	3
Tempestività	Tempo dell'istruttoria	Tempo massimo a decorrere dall'acquisizione degli atti completi per: 1. Promemoria atti per presentazione agli Organi collegiali di Ateneo. 2. Attività amministrativa connessa ai corsi post-laurea Ateneo	N. di giorni	10
Trasparenza	Informazioni	Modalità informazioni	N. di canali	3
Efficacia	Continuità del servizio	Percentuale di pratiche evase	Numero pratiche evase in relazione al totale delle richieste pervenute	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Programmazione e Gestione Offerta Formativa Post Laurea	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione procedure dottorandi Bando di partecipazione al concorso di ammissione con inoltro domanda con modalità informatica da Web Cineca Esse3; Immatricolazione da web in autonomia da parte degli ammessi, rilascio matricola e certificato di immatricolazione; Gestione carriera e rilascio certificato di titolo finale da web in autonomia per i dottori di ricerca a fine carriera e al termine dell'approvazione atti della seduta discussione del titolo finale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Dottorandi, Coordinatori dei dottorati, direttori di dipartimento, ufficio dottorati MUR, ufficio dottorati Regione Campania
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale
Accessibilità	https://www.unior.it/it/ricerca/strategie-e-risorse/dottorati-di-ricerca https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/frequentare/master https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/altri-corsi/24-cfu https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/altri-corsi/lorientale-apple-foundation-program
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Area Servizi alla Didattica e Ricerca Ufficio Programmazione e Gestione Offerta Formativa Post Laurea Responsabile dell'Ufficio Carmine Bottillo 0816909340 cbottillo@unior.it postlaureacorsispec@unior.it Orari apertura: dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 <i>Le richieste di informazioni a mezzo mail sono evase nel termine di 2 giorni secondo l'ordine di ricezione</i>

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Intenet Intranet Piattaforme MUR In presenza	N. di canali	3
Tempestività	Tempo dell'istruttoria	Tempo massimo a decorrere dall'acquisizione degli atti completi per: 1. Promemoria atti per presentazione agli Organi collegiali di Ateneo. 2. Attività amministrativa connessa ai corsi post-laurea Ateneo	N. di giorni	10
Trasparenza	Informazioni	Modalità informazioni	N. di canali	3
Efficacia	Soddisfazione della qualità del servizio	Percentuale di pratiche evase	Numero pratiche evase sul totale delle richieste pervenute	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Programmazione e Gestione Offerta Formativa Post Laurea	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione procedure Percorsi di formazione iniziale per i docenti. Bando - partecipazione al concorso di ammissione con inoltro domanda con modalità informatica da Web Cineca Esse3; Immatricolazione da web in autonomia da parte degli ammessi, rilascio matricola e certificato di immatricolazione; Gestione carriera e rilascio certificato di titolo finale da web in autonomia per i diplomati master a fine carriera e al termine del percorso.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Specializzandi, direttori dei master, direttori di dipartimento, Cineca Supporto informatico.
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale
Accessibilità	https://www.unior.it/it/ricerca/strategie-e-risorse/dottorati-di-ricerca https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/frequentare/master https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/altri-corsi/24-cfu https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/altri-corsi/orientale-apple-foundation-program
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Area Servizi alla Didattica e Ricerca Ufficio Programmazione e Gestione Offerta Formativa Post Laurea Responsabile dell'Ufficio Carmine Bottillo 0816909340 cbottillo@unior.it postlaureacorsispec@unior.it Orari apertura: dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 <i>Le richieste di informazioni a mezzo mail sono evase nel termine di 2 giorni secondo l'ordine di ricezione</i>

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Intenet Intranet Piattaforme MUR In presenza	N. di canali	3
Tempestività	Tempo dell'istruttoria	Tempo massimo a decorrere dall'acquisizione degli atti completi) per: 1. Promemoria atti per presentazione agli Organi collegiali di Ateneo. 2. Attività amministrativa connessa ai corsi post-laurea Ateneo	N. di giorni	10
Trasparenza	Informazioni	Modalità informazioni	Numero canali	Numero giorni
Efficacia	Continuità del servizio	Percentuale di pratiche evase	Numero pratiche evase sul totale delle richieste pervenute	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Programmazione e Gestione Offerta Formativa Post Laurea	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione procedure Master di I e II livello Bando - partecipazione al concorso di ammissione con inoltro domanda con modalità informatica da Web Cineca Esse3; Immatricolazione da web in autonomia da parte degli ammessi, rilascio matricola e certificato di immatricolazione; Gestione carriera e rilascio certificato di titolo finale da web in autonomia per i diplomati master a fine carriera e al termine dell'approvazione atti della seduta discussione del titolo finale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Masterizzandi, direttori dei master, direttori di dipartimento, Cineca Supporto informatico.
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale
Accessibilità	https://www.unior.it/it/ricerca/strategie-e-risorse/dottorati-di-ricerca https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/frequentare/master https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/altri-corsi/24-cfu https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/altri-corsi/orientale-apple-foundation-program
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Area Servizi alla Didattica e Ricerca Ufficio Programmazione e Gestione Offerta Formativa Post Laurea Responsabile dell'Ufficio Carmine Bottillo 0816909340 cbottillo@unior.it postlaureacorsispec@unior.it Orari apertura: dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 <i>Le richieste di informazioni a mezzo mail sono evase nel termine di 2 giorni secondo l'ordine di ricezione</i>

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Intenet Intranet Piattaforme MUR In presenza	N. di canali	3
Tempestività	Tempo dell'istruttoria	Tempo massimo a decorrere dall'acquisizione degli atti completi per: 1. Promemoria atti per presentazione agli Organi collegiali di Ateneo. 2. Attività amministrativa connessa ai corsi post-laurea Ateneo	N. di giorni	10
Trasparenza	Informazioni	Modalità informazioni	Numero canali	Numero giorni
		Intenet -intranet - piattaforme MUR web - presenza	3	3
Efficacia	Continuità del servizio	Percentuale di pratiche evase	Numero di pratiche evase sul totale delle richieste pervenute	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio carriere studenti e diritto allo studio	
Area Servizi	Servizi amministrativi
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione della carriera dello studente - Immatricolazione – procedura on-line relativa alla formalizzazione dell'iscrizione dello studente per la prima volta al sistema universitario
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Aspiranti studenti
Modalità di erogazione del servizio	La domanda di immatricolazione è presentata mediante utilizzo della procedura on-line per i corsi di L.T.; per i corsi di L.M. l'immatricolazione viene fatta dall'operatore previa verifica dell'ammissione
Tempi di erogazione del servizio	13 gg. lavorativi dalla presentazione della documentazione per i corsi di L.M. In tempo reale per i corsi di L.T.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Le informazioni sul servizio sono reperibili nelle pagine web dell'Ufficio carriere studenti e diritto allo studio Università degli Studi di Napoli L'Orientale e nella Guida dello Studente
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio carriere studenti e diritto allo studio Via Nuova Marina 59 - Napoli Responsabile dell'Ufficio dott.ssa Francesca Izzo izzof@unior.it – tel/fax: 081/6909344 Lun-Gio 10,00-13,00; Mar 14,00-15,30

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	3/5
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: mail, Helpdesk PEC, web	Numero di canali	4
Tempestività	Tempo verifica ammissione	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	gg lavorativi	In tempo reale per i corsi di L.T; 13 gg lavorativi per i corsi di L.M.
Trasparenza	Diffusione delle informazioni	Disponibilità sul sito delle informazioni per il servizio	gg lavorativi per aggiornare le informazioni	In tempo reale
Efficacia		Continuità del servizio erogato	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 %

Analisi dei servizi erogati

Ufficio carriere studenti e diritto allo studio	
Area Servizi	Servizi amministrativi
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione della carriera dello studente - Passaggio di Corso di studio - procedura relativa al passaggio dello studente dal Corso di studio di appartenenza ad altro Corso di studio all'interno dell'Ateneo
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti
Modalità di erogazione del servizio	Per effettuare il passaggio di Corso di studio, lo studente deve utilizzare prima la apposita procedura telematica e successivamente invio della documentazione via mail
Tempi di erogazione del servizio	60gg. lavorativi dalla presentazione della documentazione via e-mail
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Le informazioni sul servizio sono reperibili nelle pagine web dell'Ufficio carriere studenti e diritto allo studio Università degli Studi di Napoli L'Orientale e nella Guida dello Studente
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio carriere studenti e diritto allo studio Via Nuova Marina 59 - Napoli Responsabile dell'Ufficio dott.ssa Francesca Izzo izzof@unior.it - tel/fax: 081/6909344 Lun-Gio 10,00-13,00; Mar 14,00-15,30

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	3/5
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: mail, Helpdesk PEC, web	Numero di canali	4
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	gg. Lavorativi per aggiornare le informazioni	60 gg lavorativi dall'acquisizione della documentazione
Trasparenza	Diffusione delle informazioni	Disponibilità sul sito delle informazioni per il servizio	Numero giorni per aggiornamento informazioni	In tempo reale
Efficacia		Continuità del servizio erogato	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 %

Analisi dei servizi erogati

Ufficio carriere studenti e diritto allo studio	
Area Servizi	Servizi amministrativi
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione della carriera dello studente - Ricognizione – procedura relativa al riposizionamento della carriera di uno studente che ha interrotto gli studi
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti
Modalità di erogazione del servizio	Inoltro della documentazione via e-mail
Tempi di erogazione del servizio	13 gg lavorativi dall'acquisizione della documentazione
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Le informazioni sul servizio sono reperibili nelle pagine web dell'Ufficio carriere studenti e diritto allo studio Università degli Studi di Napoli L'Orientale e nella Guida dello Studente
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio carriere studenti e diritto allo studio Via Nuova Marina 59 Napoli Responsabile dell'Ufficio dott.ssa Francesca Izzo izzof@unior.it – tel/fax: 081/6909344 Lun-Gio 10,00-13,00; Mar 14,00-15,30

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	3/5
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: mail, Helpdesk PEC, web	Numero di canali	4
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	gg lavorativi	13 gg lavorativi dalla ricezione della documentazione
Trasparenza	Diffusione delle informazioni	Disponibilità sul sito delle informazioni per il servizio	Numero giorni per aggiornamento informazioni	In tempo reale
Efficacia	Compiutezza	Percentuale di richieste evase	Numero di richieste evase sul numero di richieste presentate	100 %

Analisi dei servizi erogati

Ufficio carriere studenti e diritto allo studio	
Area Servizi	Servizi amministrativi
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione della carriera dello studente - Trasferimento in entrata – procedura relativa alla immatricolazione di uno studente proveniente da altra Università
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti
Modalità di erogazione del servizio	L'istanza di trasferimento da altra Università è presentata utilizzando la procedura telematica. Inoltre documentazione via e-mail
Tempi di erogazione del servizio	60gg. lavorativi dall'acquisizione della documentazione
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Le informazioni sul servizio sono reperibili nelle pagine web dell'Ufficio carriere studenti e diritto allo studio Università degli Studi di Napoli L'Orientale e nella Guida dello Studente
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio carriere studenti e diritto allo studio Via Nuova Marina 59 Napoli Responsabile dell'Ufficio dott.ssa Francesca Izzo izzof@unior.it – tel/fax: 081/6909344 Lun-Gio 10,00-13,00; Mar 14,00-15,30

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	3/5
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: mail, Helpdesk PEC, web	Numero di canali	4
Tempestività	Tempo del procedimento	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	gg lavorativi	60 gg lavorativi dalla ricezione della documentazione
Trasparenza	Diffusione delle informazioni	Disponibilità sul sito delle informazioni per il servizio	Numero giorni per aggiornamento informazioni	In tempo reale
Efficacia	Conformità del servizio	Percentuale di richieste evase	Numero di richieste evase sul numero di richieste presentate	100 %

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Orientamento, Inclusività, Tirocini, Placement e Collaborazioni studentesche

Area Servizi	Servizi di supporto alla formazione
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>Tirocinio curricolare L'Ateneo ha istituito uno specifico Ufficio Orientamento, Inclusività, Tirocini, Placement, Collaborazioni Studentesche. Nell'ambito del neocostituito Ufficio vi è lo Sportello per l'orientamento al tirocinio curricolare che assolve essenzialmente al compito di diffondere informazioni relative alla modalità di svolgimento del tirocinio curricolare per l'integrazione del percorso formativo delle studentesse e degli studenti sia di laurea triennale che di laurea magistrale. Gli stage e i tirocini formativi sono strumenti destinati ad assicurare agli studenti la possibilità di un'esperienza formativa presso enti e imprese, pubblici o privati, che permettono di acquisire abilità professionali utili per facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro.</p> <p>Il tirocinio coinvolge tre soggetti ovvero il Tirocinante, l'Università in qualità di Soggetto Promotore, l'ente/azienda in qualità di Soggetto Ospitante.</p> <p>L'offerta di stage consente di effettuare tirocini formativi presso enti pubblici e privati tra cui Istituti di Cultura italiani ed esteri, Corte Costituzionale, Senato della Repubblica, enti istituzionali, Prefetture, Comuni, Scuole, aziende e associazioni nazionali ed internazionali.</p> <p>Agli studenti viene fornita tutta la documentazione necessaria per provvedere all'attività (a titolo esemplificativo: progetto formativo, registro delle attività, certificazione di fine stage, file excel delle convenzioni attive). Lo stesso materiale è scaricabile dal sito web di ateneo alla sezione "stage e tirocini" al seguente link: https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/frequentare/stage-e-tirocini</p>
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Tutti gli studenti iscritti ai corsi di laurea triennale e magistrale, nonché i laureati che necessitano di svolgere un tirocinio curricolare nell'ambito di un Master</p>



Modalità di erogazione del servizio	Il servizio è erogato agli studenti attraverso incontri individuali di orientamento al tirocinio curriculare presso l'ufficio. Il servizio viene fornito allo stesso modo anche rispondendo alle molteplici telefonate e e-mail, sia in presenza in sede sia in modalità di lavoro agile. Il servizio è fornito anche agli enti/strutture mediante la pubblicazione di CALL, l'organizzazione di incontri ad hoc finalizzate all'attivazione di nuove convenzioni.
Tempi di erogazione del servizio	Il servizio è erogato in tempo reale tutti i giorni, senza appuntamento, dalle ore 8.00 alle 15.00. È possibile fissare appuntamenti per orari pomeridiani laddove l'utenza lo richieda (per es. studenti fuori sede).
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Tutte le informazioni sono disponibili al seguente link: https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-servizi-alla-didattica-e-ricerca/ufficio-orientamento-tirocini
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Responsabile gestione del Career Service e delle collaborazioni studentesche – Sig.ra Cristina Esposito Tel. 081 6909268 – 081 6909230 e-mail: stage@unior.it e cesposito@unior.it Apertura al pubblico: Il servizio è erogato in tempo reale tutti i giorni, senza appuntamento, dalle ore 8.00 alle 15.00. È possibile fissare appuntamenti per orari pomeridiani laddove l'utenza lo richieda. Il servizio viene fornito allo stesso modo anche rispondendo a telefonate e e-mail

Rappresentazione della qualità del servizio: Stage e Tirocini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	N. di canali per le richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	1. E-mail: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.30. 2. Telefono: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.30 3. Sportello ricevimento: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00 e su richiesta anche su appuntamento nelle ore pomeridiane per un totale di 35 ore settimanali	utilizzo di tutti i 3 canali descritti
Tempestività	Tempo per la presa in carico dell'utenza per l'accesso al servizio	Tutti i giorni lavorativi	In tempo reale	Per lo sportello e le telefonate: in tempo reale Per le risposte alle mail: 2 giorni lavorativi
Trasparenza	Diffusione delle informazioni	Modalità di diffusione	In presenza e online	In presenza e online
Efficacia	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% (tranne che nei giorni di chiusura d'Ateneo)	100 %

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Orientamento, Inclusività, Tirocini, Placement e Collaborazioni studentesche

Area Servizi	Servizi di supporto alla formazione
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	<p>Job Placement</p> <p>L'Università degli Studi di Napoli L'Orientale promuove lo scambio tra cultura d'impresa e mondo accademico, favorendo l'inserimento dei propri studenti nel mondo delle professioni grazie a un vero e proprio network di aziende accreditate.</p> <p>L'obiettivo primario del Placement è di migliorare la mediazione tra università e mondo del lavoro, in particolare dal punto di vista qualitativo facilitando e velocizzando l'incontro tra laureati e imprese, favorendo la congiunzione tra domanda e offerta grazie alla diffusione sul web delle offerte mettendo in contatto le esigenze aziendali con le competenze, le esperienze e le attitudini degli studenti/laureati.</p> <p>Si tratta di uno strumento veloce, finalizzato alla selezione delle candidature più idonee ai profili professionali ricercati. Il servizio è riservato ai laureandi, ai laureati e ai diplomati dei Corsi e dei Master dell'Università L'Orientale.</p> <p>Non comporta alcun onere per i datori di lavoro in quanto l'Ateneo intende sostenere e facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro dei propri laureati.</p> <p>Ai laureati e alle imprese offriamo inoltre servizi e iniziative di orientamento professionale, dall'assistenza sulle tecniche di ricerca del lavoro a incontri con differenti realtà professionali.</p>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Laureandi e laureati di laurea triennale e magistrale dell'Università di Napoli L'Orientale. • Enti e aziende pubblici e privati sia nazionali che internazionali.

<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Il servizio è erogato attraverso incontri individuali e di gruppo per i laureandi e i laureati. Per gli enti e le aziende il servizio è fornito principalmente attraverso lo scambio di e-mail e telefonate e incontri virtuali sulle piattaforme Teams e Meet. Nei giorni di Recruiting day il servizio è offerto in sede. Per l'incontro della domanda e l'offerta di lavoro il servizio viene erogato anche attraverso la Piattaforma Alma Laurea con la pubblicazione di annunci di lavoro e stage extracurricolari. All'utenza viene fornita tutta la documentazione necessaria per provvedere all'attività. In particolare il materiale informativo viene generato di volta in volta a seconda dell servizio erogato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per i Recruiting Day si somministra ai partecipanti un questionario di gradimento cartaceo per valutare il servizio erogato dall'Ufficio e il contenuto della presentazione da parte dell'azienda/ente. Successivamente all'evento viene inviato per e-mail ai partecipanti un questionario relativo alla valutazione e al monitoraggio e andamento delle selezioni effettuate dall'ente/azienda. • Per gli incontri individuali svolti presso l'Ufficio viene somministrato agli utenti un questionario per la valutazione del servizio offerto dall'università. • Per i tirocini extracurricolari viene distribuito un dossier individuale del tirocinante, un diario del tirocinio, un registro delle presenze e un questionario di fine tirocinio per il tutor aziendale e un questionario di fine tirocinio per il tirocinante. • All'ente viene somministrata una bozza di convenzione da redigere d'accordo con il rappresentante legale dell'ente/azienda. <p>Il Servizio è gratuito sia per i laureandi e i laureati, che per gli enti e le aziende.</p>
<p>Tempi di erogazione del servizio</p>	<p>Il servizio è erogato in tempo reale tutti i giorni, senza appuntamento, dalle ore 8.00 alle 15.00. È possibile fissare appuntamenti anche oltre l'orario predefinito.</p>
<p>Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i></p>	<p>Tutte le informazioni sono disponibili ai seguenti link: https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/orientarsi/opportunita-laureati/job-placement https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/orientarsi/opportunita-laureati/career-service-orientamento-uscita https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/orientarsi/opportunita-laureati/career-service-orientamento-uscita-0</p>



UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Responsabile gestione del Career Service e delle collaborazioni studentesche – Sig.ra Cristina Esposito
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Tel. 081 6909268 – 081 6909230 e-mail: stage@unior.it e cesposito@unior.it
Orari apertura	Apertura al pubblico: Il servizio è erogato in tempo reale tutti i giorni, senza appuntamento, dalle ore 8.00 alle 15.00. È possibile fissare appuntamenti per orari pomeridiani laddove l'utenza lo richieda. Il servizio viene fornito allo stesso modo anche rispondendo a telefonate e e-mail

Rappresentazione della qualità del servizio: Job Placement

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	N. di canali per le richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	1. E-mail: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.30. 2. Telefono: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.30 3. Sportello ricevimento: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00 e su richiesta anche su appuntamento nelle ore pomeridiane per un totale di 35 ore settimanali	Utilizzo di tutti i 3 canali descritti
Tempestività	Tempo per la presa in carico dell'utenza per l'accesso al servizio	Tutti i giorni lavorativi	In tempo reale	Per lo sportello e le telefonate: in tempo reale Per le risposte alle email: 2 giorni lavorativi
Trasparenza	Diffusione delle informazioni	Modalità di diffusione	In presenza e online	In presenza e online
Efficacia	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% (tranne che nei giorni di chiusura d'Ateneo)	100 %

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Orientamento, Inclusività, Tirocini, Placement e Collaborazioni studentesche

Area Servizi	Servizi di supporto alla formazione
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>Collaborazioni Studentesche Part Time Annualmente viene emanato il Bando di selezione per l'assegnazione a studenti dell'Ateneo, di n. 200 rapporti di collaborazione a tempo parziale. Ciascuna collaborazione è stabilita in un massimo di 150 ore. L'attività di collaborazione si esplica presso la struttura di assegnazione, durante l'orario di servizio osservato dal personale afferente, secondo le modalità concordate tra lo studente ed il responsabile della stessa e deve essere svolta in un minimo di 60 gg. ad un massimo di 120 gg., anche nel periodo estivo, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo. La collaborazione, a tempo parziale, consiste nello svolgimento presso le strutture dell'Ateneo delle attività indicativamente individuate nelle seguenti tipologie: a) supporto alle attività del Sistema Bibliotecario di Ateneo; b) supporto ai servizi ed attività per gli studenti, informazioni generali per l'orientamento agli studenti quali ad esempio: assistenza matricole, consigli utili per lo studio, assistenza e informazioni nello specifico corso di studio, assistenza nella consultazione della Guida dello Studente e degli opuscoli, distribuzione di tali materiali e di modulistica; c) assistenza per le informazioni preliminari agli studenti dell'Ateneo candidati alle borse di studio all'estero e ai vincitori di tali borse; d) accoglienza di studenti stranieri; e) assistenza e supporto all'attività amministrativa, di segreteria ed alle altre attività di servizio svolte dalle varie strutture dell'Ateneo; f) sostegno a studenti diversamente abili; g) supporto a manifestazioni culturali, scientifiche e museali; h) raccolta, classificazione e conservazione di materiale di archivio; i) raccolta, memorizzazione ed elaborazione dati che non comportino riservatezza o assunzione di responsabilità amministrativa; l) partecipazione ad iniziative, sia italiane che estere, di divulgazione ed orientamento per gli studenti (es. Salone dello studente); m) collaborazione per l'agibilità e la predisposizione di attività didattiche pratico-applicative.</p>

<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Studenti regolarmente iscritti ad un Corso di Laurea Triennale dell'Ateneo dal secondo anno in poi e che non risultino fuoricorso per più di una volta o regolarmente iscritti ad un Corso di Laurea Magistrale dell'Ateneo dal primo anno in poi e che non risultino fuoricorso per più di una volta.</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Il servizio è erogato agli studenti in presenza presso l'ufficio e rispondendo alle telefonate e e-mail. Il servizio di assistenza è fornito anche agli uffici/strutture che ospitano gli studenti in part time.</p>
<p>Tempi di erogazione del servizio</p>	<p>Il servizio è erogato in tempo reale tutti i giorni, senza appuntamento, dalle ore 8.00 alle 16.00.</p>
<p>Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i></p>	<p>Tutte le informazioni sul servizio sono reperibili al seguente link: https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/servizi-offerti/collaborazioni-studentesche</p>
<p>UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura</p>	<p>Responsabile gestione del Career Service e delle collaborazioni studentesche – Sig.ra Cristina Esposito Tel. 081 6909268 – 081 6909230 e-mail: stage@unior.it e cesposito@unior.it Apertura al pubblico: Il servizio è erogato in tempo reale tutti i giorni, senza appuntamento, dalle ore 8.00 alle 15.00. È possibile fissare appuntamenti per orari pomeridiani laddove l'utenza lo richieda. Il servizio viene fornito allo stesso modo anche rispondendo a telefonate e e-mail.</p>

Rappresentazione della qualità del servizio: Collaborazioni Studentesche Part Time

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	N. di canali per le richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	1. E-mail: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.30. 2. Telefono: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.30 3. Sportello ricevimento: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00 e su richiesta anche su appuntamento nelle ore pomeridiane per un totale di 35 ore settimanali	Tutti i 3 canali descritti
Tempestività	Tempo per la presa in carico dell'utenza per l'accesso al servizio	Tutti i giorni lavorativi	In tempo reale	Per lo sportello: in tempo reale Per le risposte alle mail: 2 giorni lavorativi
Trasparenza	Diffusione delle informazioni	Modalità di diffusione	In presenza e online	In presenza e online
Efficacia	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% (tranne che nei giorni di chiusura d'Ateneo)	100%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Orientamento, Inclusività, Tirocini, Placement e Collaborazioni studentesche

<p>Area Servizi</p>	<p>Servizi di supporto alla formazione</p>
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>Bandi di selezione Fondazione CRUI per MAECI, EXPO, Scuole di Italiano all'estero, Camera dei Deputati, NATO, Ministero dell'Istruzione</p> <p>I Programmi promossi dalla Fondazione CRUI si fondano su un accordo tra Ente Ospitante, Fondazione CRUI e Università. Tramite avvisi pubblici di volta in volta pubblicati sul sito web di ateneo, vengono pubblicizzati i bandi per le offerte di tirocinio curriculare.</p> <p>Per ciascun Programma e per ciascun periodo vengono illustrati i requisiti di accesso e le modalità di svolgimento del tirocinio fissate da ciascun Ente Ospitante per lo svolgimento dello stage presso le proprie sedi, nonché tutte le procedure che è necessario seguire per l'avvio di ogni tirocinio.</p> <p>L'Ufficio si occupa della raccolta delle candidature depositate dagli studenti nell'applicativo e della preselezione delle stesse dividendole in idonei e non idonei.</p> <p>La selezione effettuata dall'Ufficio verifica la sussistenza di tutti i requisiti minimi obbligatori controllando l'attinenza del piano di studi con le richieste delle sedi ospitanti.</p> <p>In questa prima fase del processo di valutazione, sulla motivazione e sul bagaglio di esperienze del candidato, che darà luogo alla lista definitiva dei selezionati per ciascuna sede messa a bando.</p>
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Possono candidarsi ai bandi gli studenti iscritti regolarmente ai corsi di laurea magistrale di ateneo che hanno acquisito almeno 60 CFU, che sono a conoscenza della lingua inglese a livello B2, che hanno riportato una media aritmetica delle votazioni finali degli esami non inferiore a 27/30, che hanno un'età inferiore ai 29 anni, che hanno la cittadinanza italiana; che abbiamo un corso di laurea appartenente alle classi richieste dai bandi.</p>



Modalità di erogazione del servizio	Il servizio è erogato agli studenti attraverso incontri individuali di orientamento al tirocinio curriculare presso l'ufficio. Il servizio viene fornito allo stesso modo anche rispondendo alle molteplici telefonate e e-mail, sia in presenza in sede sia in modalità di lavoro agile. Il servizio è fornito anche agli enti mediante l'organizzazione di incontri ad hoc finalizzate all'attivazione di nuove convenzioni.
Tempi di erogazione del servizio	Il servizio è erogato in tempo reale tutti i giorni, senza appuntamento, dalle ore 8.00 alle 15.00 in particolar modo durante il periodo di apertura dei bandi.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Tutte le informazioni sul servizio sono reperibili al seguente link: https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/frequentare/stage-e-tirocini alla sezione Bandi
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Responsabile gestione del Career Service e delle collaborazioni studentesche – Sig.ra Cristina Esposito Tel. 081 6909268 – 081 6909230 e-mail: stage@unior.it e cesposito@unior.it Apertura al pubblico: Il servizio è erogato in tempo reale tutti i giorni, senza appuntamento, dalle ore 8.00 alle 15.00. È possibile fissare appuntamenti per orari pomeridiani laddove l'utenza lo richieda. Il servizio viene fornito allo stesso modo anche rispondendo a telefonate e e-mail.

Rappresentazione della qualità del servizio: Bandi Fondazione CRUI

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	N. di canali per le richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	1. E-mail: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.30. 2. Telefono: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.30 3. Sportello ricevimento: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00 e su richiesta anche su appuntamento nelle ore pomeridiane per un totale di 35 ore settimanali	Tutti i 3 canali previsti
Tempestività	Tempo per la presa in carico dell'utenza per l'accesso al servizio	Tutti i giorni lavorativi	In tempo reale	Per lo sportello e le telefonate: in tempo reale Per le risposte alle mail: 2 giorni lavorativi
Trasparenza	Diffusione delle informazioni	Modalità di diffusione	In presenza e online	In presenza e online
Efficacia	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% (tranne che nei giorni di chiusura d'Ateneo)	100%



Analisi dei servizi erogati

Ufficio relazioni internazionali e mobilità studentesca	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Mobilità internazionale Erasmus studio e traineeship in entrata - Accoglienza (immatricolazione informatizzata - rilascio Erasmus card - consegna gadget - supporto agli studenti per la registrazione all'ADISURC per il rilascio della Smart Card - assistenza ricerca alloggio)
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti e dottorandi provenienti dalle Università straniere nell'ambito del programma Erasmus +
Modalità di erogazione del servizio	1) All'arrivo lo studente deve recarsi all'Ufficio Relazioni Internazionali e Mobilità Studentesca per l'immatricolazione 2) Lo studente non deve compilare alcuna modulistica 3) Supporto del S.O.D. - Sportello Orientamento diversamente abili 4) Non ci sono costi a carico dell'utente
Tempi di erogazione del servizio	da 1 a 5gg dall'arrivo e presentazione in ufficio
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Incoming students Università degli Studi di Napoli L'Orientale (unior.it)
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Relazioni Internazionali e Mobilità Studentesca Responsabile : d.ssa Noemi Corbelli erasmus@unior.it 0816909036, 0816909308 - 315 L'Ufficio è aperto al pubblico dal Lunedì al Giovedì dalle 9.00 alle 12.00

Rappresentazione della qualità del servizio:

Mobilità internazionale Erasmus studio e traineeship in entrata – Accoglienza

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	4
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite il seguente canale: web MICROSOFT TEAMS	Numero canali	1
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	5
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Numero reclami	10% degli studenti partecipanti con riferimento all'anno accademico

Analisi dei servizi erogati

Ufficio relazioni internazionali e mobilità studentesca	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Mobilità internazionale Erasmus studio e traineeship in entrata - Orientamento in entrata (trasmissione di un file excel comprendente gli esami definitivi degli studenti alla Segreteria studenti e agli uffici didattica dei Dipartimenti - assistenza rapporti con il CLAOR per i corsi di lingua italiana - assistenza per la scelta corsi - assistenza per registrazione esami - assistenza per i contatti con i docenti)
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti e dottorandi provenienti dalle Università straniere nell'ambito del programma Erasmus +
Modalità di erogazione del servizio	1) Lo studente carica sulla piattaforma Erasmus Without Paper il primo Learning Agreement e ha 30 gg di tempo dalla data di avvio dei corsi per apportare eventuali modifiche al documento. Le modifiche vengono comunicate all'Ufficio attraverso la compilazione e l'invio e-mail del During the Mobility che viene comunicato alla segreteria studenti per gli adempimenti. 2) supporto S.O.D. Sportello Orientamento Diversamente Abili; 3) non ci sono costi a carico dell'utente;
Tempi di erogazione del servizio	durata della permanenza
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Incoming students Università degli Studi di Napoli L'Orientale (unior.it)
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Relazioni Internazionali e Mobilità Studentesca D.ssa Noemi Corbelli erasmus@unior.it 0816909036, 0816909308 - 315 L'Ufficio è aperto al pubblico dal Lunedì al Giovedì dalle 9.00 alle 12.00

Rappresentazione della qualità del servizio:

Mobilità internazionale Erasmus studio e traineeship in entrata - Orientamento in entrata

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	4
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite il seguente canale: web MICROSOFT TEAMS	Numero canali	1
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Numero reclami	10% dei partecipanti con riferimento all'anno accademico

Analisi dei servizi erogati

Ufficio relazioni internazionali e mobilità studentesca	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Mobilità internazionale Erasmus studio e traineeship in entrata - Partenza (rilascio documenti di fine periodo Erasmus - rilascio certificato esami sostenuti, comprensivo del corso di italiano)
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti e dottorandi provenienti dalle Università straniere nell'ambito del programma Erasmus +
Modalità di erogazione del servizio	1) lo studente deve recarsi all'Ufficio Progetti Europei e Internazionali; nel caso in cui la registrazione non sia completata prima della partenza, lo studente potrà scaricare la certificazione dalla pagina web personale in ESSE3, utilizzando la propria password; 2) non deve compilare alcuna modulistica; 3) supporto del S.O.D. - Sportello Orientamento diversamente abili; 4) non ci sono costi a carico dell'utente.
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale, in caso di esami già registrati
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Incoming students Università degli Studi di Napoli L'Orientale (unior.it)
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Relazioni Internazionali e Mobilità Studentesca D.ssa Noemi Corbelli erasmus@unior.it 0816909036 L'Ufficio è aperto al pubblico dal Lunedì al Giovedì dalle 9.00 alle 12.00

Rappresentazione della qualità del servizio:

Mobilità internazionale Erasmus studio e traineeship in entrata – Partenza

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	4
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite il seguente canale: web	Numero canali	1
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	In tempo reale
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Numero reclami	10% dei partecipanti con riferimento all'anno accademico

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Relazioni Internazionali e Mobilità Studentesca	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Mobilità internazionale Erasmus traineeship in uscita - Partenza (sottoscrizione del Learning Agreement e dell'accordo finanziario)
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti e dottorandi dell'Ateneo
Modalità di erogazione del servizio	1) lo studente invia per e-mail il Learning Agreement ed entro 15 gg riceve l'accordo finanziario Università - studente da compilare con la parte anagrafica e i dati bancari; 2) l'Accordo Finanziario e il Learning Agreement vengono inviati allo studente in una sorte di vademecum con tutte le regole per una corretta gestione della mobilità; 4) non sono previsti costi per utenza.
Tempi di erogazione del servizio	Dall'invio del Learning Agreement al perfezionamento alla stipula dell'accordo finanziario ci sono 30 gg
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Mobilità Traineeship Università degli Studi di Napoli L'Orientale (unior.it)
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Relazioni Internazionali e Mobilità Studentesca D.ssa Noemi Corbelli erasmustraineeship@unior.it 0816909036 L'Ufficio è aperto al pubblico dal Lunedì al Giovedì dalle 9.00 alle 12.00

Rappresentazione della qualità del servizio:

**Mobilità internazionale Erasmus traineeship in uscita – Partenza
(sottoscrizione del Learning Agreement e dell'accordo finanziario)**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	4
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite il seguente canale: web MICROSOFT TEAMS	Numero canali	1
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di prestazioni entro il tempo previsto/ numero totale servizi erogati	5 giorni
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio (le altre prestazioni indicate)	Numero reclami	10% dei partecipanti con riferimento all'anno accademico

Analisi dei servizi erogati

Ufficio valutazione e valorizzazione della ricerca	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	TERZA MISSIONE - Casi Studio
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Docenti delegati alla TM nonché i ricercatori <i>principal investigator</i> di progetti di ricerca e/o TM
Modalità di erogazione del servizio	Digitale
Tempi di erogazione del servizio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pubblicazione Bando ANVUR (variabile esogena) 2. Form on line (già realizzato da UVVR) 3. Raccolta dati dalla comunità scientifica (tre settimane) 4. Elaborazione dei dati a cura di UVVR (5 gg lavorativi)
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	<p>https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-servizi-alla-didattica-e-ricerca/ufficio-valutazione-e-valorizzazione (pagine web UVVR)</p> <p>https://forms.office.com/e/0M29TX4Tb0?origin=IprLink (form on line)</p>
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	<p>Ufficio Valutazione e valorizzazione della ricerca Borrelli Ciro PhD</p> <p>Contatti: Via Nuova Marina, 59 - Napoli - 80133 valutazione.ricerca@unior.it 081.69.09.311 - 333.4796295</p>

Rappresentazione della qualità del servizio: TERZA MISSIONE Casi Studio

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Monocanale	Form on line	Numero canali	n. 1
Tempestività	Tempi di esecuzione	Limite massimo temporale entro cui elaborare i dati	Numero giornate lavorative	5 gg
Efficacia	Conformità	Elaborazione e aggregazione dati relativi ai progetti di ricerca e TM	Percentuale dei casi studio previsti dal bando ANVUR	100%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio valutazione e valorizzazione della ricerca	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Terza Missione - Costituzione Spin-off accademici (senza la partecipazione dell'università)
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	<u>Soci proponenti:</u> Docenti di I e II fascia; Ricercatori; Dottorandi di ricerca; Assegnisti di ricerca; Personale tecnico amministrativo e bibliotecario <u>Soci partecipanti:</u> Laureati, specializzati, specializzandi, dottori di ricerca, titolari di assegni o borse di studio, studenti impegnati in attività di ricerca certificata dal proponente e coerente con l'oggetto sociale dello Spin-off; enti pubblici, soggetti privati (italiani e stranieri)
Modalità di erogazione del servizio	Digitale
Tempi di erogazione del servizio	Elaborazione proposta (variabile esogena) Valutazione requisiti formali a cura UVVR (3 giorni) Parere Direttore e Cons. Dipart. (variabile esogena) Valutazione/parere Commissione Spin-Off (30 gg dalla convocazione - variabile esogena) Promemoria SA e CdA (1 giorno) Approvazione SA e CdA (variabile esogena)
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-servizi-alla-didattica-e-ricerca/ufficio-valutazione-e-valorizzazione (pagine web UVVR) https://forms.office.com/e/rxsKwX5GUz (Proposta di costituzione) https://forms.office.com/e/cdeU1cuNK7 (Business plan)
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Valutazione e valorizzazione della ricerca Borrelli Ciro PhD Contatti: Via Nuova Marina, 59 - Napoli - 80133 valutazione.ricerca@unior.it 081.69.09.311 - 333.4796295

Rappresentazione della qualità del servizio:

TERZA MISSIONE - Costituzione Spin-off accademici - Valutazione requisiti formali

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Form on line Mail Telefono	N. di canali	3
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo entro cui comunicare gli esiti della valutazione dei requisiti formali	N. di giorni lavorativi nell'anno solare	3
Efficacia	Conformità	Requisiti previsti dal Regolamento Spin-off	SI/NO	SI

Analisi dei servizi erogati

Ufficio valutazione e valorizzazione della ricerca	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Terza Missione - Bando ANVUR
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Docenti di I e II fascia; Ricercatori; Esperti linguistici
Modalità di erogazione del servizio	Digitale
Tempi di erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Pubblicazione Linee Guida MUR (variabile esogena) • Compendio LG MUR e pubblicazione Bando ANVUR versione provvisoria (2 gg lavorativi) • Form on line per la raccolta dati (già realizzato da UVVR) (4 settimane variabile esogena) • Elaborazione e aggregazione dei dati, upload su piattaforma ANVUR a cura di UVVR (6 gg lavorativi)
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-servizi-alla-didattica-e-ricerca/ufficio-valutazione-e-valorizzazione (pagine web UVVR)
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Valutazione e valorizzazione della ricerca Borrelli Ciro PhD Contatti: Via Nuova Marina, 59 - Napoli - 80133 valutazione.ricerca@unior.it 081.69.09.311 - 333.4796295

Rappresentazione della qualità del servizio: Terza Missione Bando ANVUR

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: Form on line Mail Telefono	N. di canali	3
Tempestività	Tempi di esecuzione	Tempo massimo entro cui elaborare i dati	N. di giorni lavorativi nell'anno solare	6
Efficacia		Dati elaborati e aggregati ai fini delle proposte di modifica	Percentuale di verifica delle proposte di modifica	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio valutazione e valorizzazione della ricerca	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Iter di approvazione della costituzione degli organi dei Centri Interuniversitari
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Docenti di I e II fascia; Ricercatori
Modalità di erogazione del servizio	Digitale
Tempi di erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Accertamento dell'iter burocratico - amministrativo per la costituzione degli organi dei centri Universitari (Direttore, Consiglio Direttivo e Consiglio Scientifico) (5 gg) • Confronto con i Direttori di Dipartimento, con i Direttori dei Centri già costituiti, con i delegati di ateneo, con i Responsabili amministrativi degli Uffici Dipartimentali (3 gg) • Elaborazione e sintesi delle osservazioni espresse dagli interlocutori (3 gg) • Elaborazione di linee guida, ai fini dell'identificazione degli adempimenti secondo l'ordine cronologico dell'iter di approvazione di cui sopra (4 gg) • Predisposizione e formalizzazione grafica dell'iter di approvazione (4 gg) • Verifica della conformità del vademecum con la convenzione del Centro (3 gg) • Revisione e stesura definitiva del vademecum (3 gg)
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-servizi-alla-didattica-e-ricerca/ufficio-valutazione-e-valorizzazione (pagine web UVVR)
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Valutazione e valorizzazione della ricerca Borrelli Ciro PhD Contatti: Via Nuova Marina, 59 - Napoli - 80133 valutazione.ricerca@unior.it 081.69.09.311 - 333.4796295

Rappresentazione della qualità del servizio:**Iter di approvazione della costituzione degli organi dei Centri Interuniversitari**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: Form on line E-Mail Telefono	N. di canali	3
Tempestività	Tempi di esecuzione	Tempo massimo entro cui elaborare i dati	N. di giorni	30
Efficacia	Attività di controllo	Verifica dei requisiti previsti dalla convenzione e stesura vademecum	Si/No	Si

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Trattamenti economici	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Comunicazione costi stipendiali suddivisi per tipologia (personale docente, ricercatore e TAB). Documentazione di supporto (cedolini, quietanze istituto cassiere, durc)
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Unità Organizzative dell'Amministrazione Centrale
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	≤ 5 giorni
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	E-mail
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Trattamenti Economici Responsabile Maria Schiavone Via Nuova Marina n. 59 uffstip@unior.it - 08169092321/006 Orari di apertura dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

**Rappresentazione della qualità del servizio:
Attività di supporto per rendicontazione progetti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematica	Invio dati e documentazione	si/no	si
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo di risposta	N. di giorni	≤ 5
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale richieste evase	Numero richieste evase sul numero totale di richieste presentate	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Trattamenti economici	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Aggiornamenti su normative previdenziali e fiscali (Irpef, assegno unico universale, agevolazioni previste per il rientro dei docenti e ricercatori in Italia). Modulistica relativa a richiesta per detrazioni, ANF.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale docente, ricercatore, cel e TAB, assegnisti di ricerca
Modalità di erogazione del servizio	Telematica tramite sito Unior
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Intranet di ateneo e in presenza
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Trattamenti Economici Responsabile Maria Schiavone <i>Via Nuova Marina n. 59</i> uffstip@unior.it - Tel. 08169092321/006 Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

**Rappresentazione della qualità del servizio:
Fruibilità modulistica, informazioni ed aggiornamenti di natura previdenziale e fiscale**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: intranet, In presenza, E-mail, Telefono	N. di canali	4
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo	N. di giorni	In tempo reale
Trasparenza		Pubblicazione modulistica su intranet di ateneo	N. di giorni	In tempo reale
Efficacia	Continuità del servizio	Percentuale di giorni in cui il servizio è disponibile	N. di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto al totale dei giorni lavorativi	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Trattamenti economici	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Rilascio certificato stipendiale (parte economica), redatto congiuntamente con gli Uffici del Personale Docente e TAB
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale dipendente dell'Ateneo
Modalità di erogazione del servizio	E-mail
Tempi di erogazione del servizio	≤ 5
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito web Ateneo in presenza
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Trattamenti Economici Responsabile Maria Schiavone <i>Via Nuova Marina n. 59</i> uffstip@unior.it - Tel. 08169092321/006 Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00



Rappresentazione della qualità del servizio:

Predisposizione certificati stipendiali e rilasci benestare cessione quinto/prestito per delega

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: Sito web, In presenza, E- mail, telefonico	N. di canali	4
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo	N. di giorni	≤ 5
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale richieste evase	Numero richieste evase sul totale delle richieste presentate	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Trattamenti economici	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Pubblicazione cedolini stipendiali mensili, cedolini extra stipendio, certificazioni uniche dei redditi
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale dipendente dell'ateneo
Modalità di erogazione del servizio	Telematica tramite link dedicato U-GOV Cineca
Tempi di erogazione del servizio	Pubblicazione periodica (mensile ed annuale)
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito web U-GOV Cineca
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Trattamenti Economici Responsabile Maria Schiavone Via Nuova Marina n. 59 uffstip@unior.it - Tel. 08169092321/006 Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Rappresentazione della qualità del servizio:

Predisposizione certificati stipendiali e rilasci benestare cessione quinto/prestito per delega

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematica	Pubblicazione cedolini mensili stipendiali e CUD nel rispetto degli standard temporali previsti	Si/no	SI
Tempestività	Tempo di risposta	Entro i termini indicati di pubblicazione	Si/no	SI
Efficacia	Continuità del servizio	Percentuale di giorni in cui il servizio è disponibile	Numero dei giorni in cui il servizio è disponibile sul totale dei giorni lavorativi nell'anno solare	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Bilancio	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Riscossioni entrate da soggetti terzi
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti terzi
Modalità di erogazione del servizio	Telematica, telefonica, in presenza
Tempi di erogazione del servizio	Entro 30 gg da rilevazione sospeso in entrata
Accessibilità	Telematica, telefonica, in presenza
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio Bilancio ARFI02 Capo Ufficio: dott.ssa Alessandra Gallo <i>Via Nuova Marina 59</i> Napoli E-Mail: serviziobilancio@unior.it - Tel: 081 6909351

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Telematica telefonica in presenza	N. di canali attivati	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di risposta su tempo di richiesta	N. di giorni	7
Efficacia	Soddisfazione dell'utenza	Percentuale di reclami ricevuti	Numero di reclami relativi alla risposta al servizio.	< 10

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Bilancio	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestire le entrate istituzionali da soggetti pubblici e privati
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Uffici dell'Ateneo, Dipartimenti e Centri
Modalità di erogazione del servizio	Telematica telefonica, in presenza
Tempi di erogazione del servizio	Entro 5 gg da richiesta
Accessibilità	Telematica telefonica, in presenza
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio Bilancio ARFI02 Capo Ufficio: dott.ssa Alessandra Gallo <i>Via Nuova Marina 59</i> Napoli E-Mail: serviziobilancio@unior.it - Tel: 081 6909351



Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: telematico telefonico in presenza	N. di canali attivati	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di risposta su tempo di richiesta	N. di giorni	5
Efficacia	Soddisfazione dell'utenza	Percentuale di reclami ricevuti	Numero di riscontri critici relativi alla risposta al servizio	< 10%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Bilancio	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Assegnare risorse di budget e gestire operazioni di variazione in corso di esercizio
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Uffici dell'Ateneo, Dipartimenti e Centri
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	7 giorni
Accessibilità	Telematica
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio Bilancio Capo Ufficio: dott.ssa Alessandra Gallo <i>Via Nuova Marina 59 Napoli</i> E-Mail: serviziobilancio@unior.it - Tel: 081 6909351

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematica	Modulo Microsoft Form	N. di canali	1
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di risposta su tempo di richiesta	N. di giorni	7
Efficacia	Soddisfazione dell'utenza	Percentuale di reclami ricevuti	Numero di reclami relativi alla risposta al servizio	< 10

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Bilancio	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Verifica Disponibilità residua dei progetti
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Uffici dell'Ateneo
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	2 giorni
Accessibilità	Telematica
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio Bilancio Capo Ufficio: dott.ssa Alessandra Gallo <i>Via Nuova Marina 59</i> Napoli E-Mail: serviziobilancio@unior.it - Tel: 081 6909351

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematica	Modulo Microsoft Form	N. di canali	1
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di risposta su tempo di richiesta	N. di giorni	2
Efficacia	Soddisfazione dell'utenza	Percentuale di reclami ricevuti	Numero di reclami relativi alla risposta al servizio.	< 10

Analisi dei servizi erogati

Ufficio fiscale	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Liquidazione dei compensi inquadrati ex art. 50 comma 1 lettera c-bis del TUIR. L'Ufficio provvede alla collazione della documentazione pervenuta dagli Uffici competenti e dai titolari di co.co.co., ai fini della successiva contabilizzazione e liquidazione dei compensi spettanti ai soggetti inquadrati ex art. 50 comma 1 lettera c-bis del TUIR. A tal proposito l'Ufficio fiscale, tra l'altro: <ul style="list-style-type: none"> • fornisce consulenza sulle normative alla base del modello di inquadramento fiscale e previdenziale e sui calcoli che portano alla determinazione dei netti in busta paga; • provvede al caricamento dei contratti al personale e dei compensi nelle procedure informatizzate; • determina le ritenute applicabili ai compensi ed effettua gli ordinativi di pagamento; • verifica la conformità del contratto di docenza con l'inquadramento fiscale e previdenziale dichiarato; • comunica agli uffici preposti agli adempimenti ex art. 53 comma 11 d.lgs. 30/03/2001 n.165 e successive modifiche, i dati dei pagamenti effettuati ai dipendenti pubblici.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Docenti a contratto, componenti esterni del Consiglio di amministrazione e delle commissioni di concorso, altri titolari di co.co.co.
Modalità di erogazione del servizio	Mail e telefono ai titolari dei compensi; programmi informatici utilizzati dall'Ateneo (UGOV, INBIZ) per la liquidazione dei compensi; note protocollate agli uffici preposti agli adempimenti ex art. 53 comma 11 d.lgs. 30/03/2001 n.165 e successive modifiche.
Tempi di erogazione del servizio	Entro 30 gg dal ricevimento della documentazione completa.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Sito di Ateneo, sezione Statuto e regolamenti, regolamenti relativi al personale docente: link Contratti ex l. 240_2010 • Intranet, sezione modulistica Ufficio Fiscale: link Unior intranet • Richieste specifiche possono essere inoltrate ai recapiti mail e telefonici di Ufficio: link Ufficio fiscale
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Capo ufficio: dott. Lucio Cinquegrana Indirizzo: Via Marina, 59, 80133, Napoli (NA) E-mail: uffiscale@unior.it - Tel.: 081 6909346 - 081 6909248 - 081 6909218 - Sito internet Ufficio fiscale Orari apertura: lunedì, martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accesso multicanale	Numero canali disponibili: e-mail, telefono, fisico e intranet.	n. canali	4 canali
Tempestività	Continuità del servizio	Tempo massimo	Numero giorni lavorativi nell'anno solare	≤ 30 gg
Trasparenza	Disponibilità delle informazioni su orari, sedi, servizi e avvisi	Verifica se: <ul style="list-style-type: none"> • le informazioni su orari, sede, servizio e contatti dell'Ufficio sono pubblicate sul portale di Ateneo; • c'è conformità tra quanto pubblicato sul portale amministrazione trasparente e i contratti stipulati; • gli avvisi e la modulistica per i titolari di co.co.co. sono pubblicati su intranet di Ateneo; • le informazioni di cui sopra sono aggiornate tempestivamente. 	Si/No	Si
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale dei reclami non risolti	Numero reclami pervenuti e non risolti/Numero di pratiche gestite*100	≤ 5%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio fiscale	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Controllo, autenticazione e invio file all'Agenzia delle Entrate. A seguito della ricezione a mezzo mail dei file da elaborare da parte delle strutture di Ateneo, l'Ufficio provvede al solo controllo formale dei file oppure al controllo formale, autenticazione e invio telematico dei file all'Agenzia delle Entrate secondo quanto richiesto.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Unità organizzative.
Modalità di erogazione del servizio	A mezzo mail o protocollo.
Tempi di erogazione del servizio	Entro 30 gg dal ricevimento della richiesta o nel minor tempo necessario tenuto conto di eventuali scadenze fiscali e tributarie
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Per posta elettronica, di persona in Ufficio o telefonicamente.
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Capo ufficio: dott. Lucio Cinquegrana
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Via Marina, 59, 80133, Napoli (NA) - E-mail: uffiscale@unior.it Tel.: 081 6909346 - 081 6909248 - 081 6909218 - Sito internet Ufficio fiscale
Orari apertura	Orari apertura: lunedì, martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accesso multicanale	E-mail e fisico	Numero canali	2
Tempestività	Continuità del servizio	Tempo massimo	Numero di giorni lavorativi nell'anno solare	≤ 30 gg lavorativi
Trasparenza	Disponibilità informazioni sul servizio	Verifica se le informazioni sul servizio sono state rese disponibili a tutte le strutture di Ateneo	Si/No	Si (cfr. circolare prot. n. 0078057 del 20/12/2023)
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale dei reclami non risolti	Numero reclami pervenuti e non risolti/Numero di pratiche gestite*100	≤ 5%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio fiscale	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Estrazione dati presenti nella procedura Entratel. L'Ufficio provvede ad individuare, consultare e/o scaricare dal sito internet dell'Agenzia delle Entrate, tramite la procedura Entratel, i dati richiesti dalle altre strutture di Ateneo ed a renderne disponibili i dati in formato aperto per la fruizione.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Unità organizzative.
Modalità di erogazione del servizio	A mezzo mail, consegna a mano o per posta interna
Tempi di erogazione del servizio	Entro 30 gg dal ricevimento della richiesta o nel minor tempo necessario agli uffici richiedenti
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Per posta elettronica, di persona in Ufficio o telefonicamente
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Capo ufficio: dott. Lucio Cinquegrana (dal 01/02/2024) Indirizzo: Via Marina, 59, 80133, Napoli (NA) E-mail: uffiscale@unior.it - Tel.: 081 6909346 - 081 6909248 - 081 6909218 - Sito internet Ufficio fiscale Orari apertura: lunedì, martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accesso multicanale	E-mail, fisico, nota protocollata	Numero canali	3
Tempestività	Continuità del servizio	Tempo massimo	Numero di giorni lavorativi nell'anno solare	≤ 30 gg lavorativi
Trasparenza	Disponibilità informazioni sul servizio	Verifica se le informazioni sul servizio sono state rese disponibili a tutte le strutture di Ateneo	Si/No	Si (cfr. circolare prot. n. 0078059 del 20/12/2023)
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale dei reclami non risolti	Numero reclami pervenuti e non risolti/Numero di pratiche gestite*100	≤ 5%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio fiscale	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	<p>Assistenza fiscale per i dipendenti dell'Università degli Studi di Napoli L'Orientale.</p> <p>L'Ufficio provvede al ritiro, controllo formale e elaborazione delle dichiarazioni dei redditi mod. 730 consegnate dai dipendenti dell'Ateneo. Inoltre, provvede alla raccolta e la spedizione, mediante bolla di consegna, delle buste contenenti la scheda (mod. 730-1) per la scelta della destinazione dell'otto, del cinque e del due per mille dell'IRPEF; alla trasmissione telematica all'Agenzia delle Entrate dei dati relativi ai modelli 730-4 unitamente a quelli delle dichiarazioni. Quanto sopra nel rispetto delle specifiche tecniche e delle scadenze fiscali previste dalla normativa vigente.</p>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	<p>Personale TAB, docenti strutturati e ricercatori.</p>
Modalità di erogazione del servizio	<p>Tramite accesso all'Ufficio di persona o via posta elettronica.</p>
Tempi di erogazione del servizio	<p>I tempi sono variabili e dipendono dal momento in cui viene presentata la documentazione, il tutto nel rispetto delle scadenze fissate dalla normativa vigente in materia.</p>
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	<p>Per posta elettronica e di persona in Ufficio.</p>
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	<p>Capo ufficio: dott. Lucio Cinquegrana</p> <p>Via Marina, 59, 80133, Napoli (NA) - E-mail: uffiscale@unior.it Tel.: 081 6909346 - 081 6909248 - 081 6909218 - Sito internet Ufficio fiscale</p> <p>Orari apertura: lunedì, martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00</p>

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accesso multicanale	E-mail e fisico	Numero canali	2
Tempestività	Rispetto delle scadenze	Verifica se il servizio viene erogato nel rispetto delle scadenze imposte dalla normativa vigente	n. 730 consegnati ed inviati all'Agenzia delle Entrate nei termini, rispetto al totale dei 730 lavorati	100%
Trasparenza	Disponibilità informazioni sul servizio	Verifica se le informazioni sul servizio sono state rese disponibili a tutte le strutture di Ateneo	Si/No	Si (cfr. circolare prot. n. 0078061 del 20/12/2023)
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale dei reclami non risolti	Numero reclami pervenuti e non risolti/Numero di pratiche gestite*100	≤ 5%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio economato, tesoreria ed elaborazioni contabili

Area Servizi	<i>Servizi amministrativi</i>
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Pagamento di borse dottorato di ricerca
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Dottorandi e dottori di ricerca
Modalità di erogazione del servizio	Emissione titoli di pagamento sulla base della documentazione trasmessa dall'Ufficio che istruisce la pratica amministrativo-contabile dopo aver raccolto le informazioni dai dottorandi e dottori di ricerca
Tempi di erogazione del servizio	Prima erogazione entro 60 gg. (a partire dal 1° novembre) A cadenze mensili, le ulteriori rate
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	E-mail
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio Economato, tesoreria ed elaborazioni contabili Capo Ufficio: De Frede Ernesto <i>via Nuova Marina n. 59</i> - e-Mail: serviziocontabilita@unior.it tel. 0816909341 Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 10.00, il martedì e il giovedì anche dalle ore 15.00 alle 16.00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematica	Canali disponibili: e-mail	N. di canali	1
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	N. di giorni lavorativi	30
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Percentuale del numero dei reclami	<5

Analisi dei servizi erogati

Ufficio economato, tesoreria ed elaborazioni contabili	
Area Servizi	<i>Servizi amministrativi</i>
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Erogazione contributo (borsa) studenti italiani in uscita
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti
Modalità di erogazione del servizio	Emissione titoli di pagamento sulla base della documentazione trasmessa dall'Ufficio che istruisce la pratica amministrativo-contabile dopo aver raccolto le informazioni dagli studenti
Tempi di erogazione del servizio	30 gg. dal ricevimento della pratica amministrativo-contabile
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	E-mail
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio Economato, tesoreria ed elaborazioni contabili De Frede Ernesto <i>via Nuova Marina n. 59, serviziocontabilita@unior.it</i> tel. 0816909341 Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 10, il martedì e il giovedì anche dalle ore 15-16

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità		Canali disponibili: e-mail	N. di canali	1
Tempestività	Tempo di risposta e continuità del servizio	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	N. di giorni lavorativi	30
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Percentuale del numero dei reclami	<5

Analisi dei servizi erogati

Ufficio economato, tesoreria ed elaborazioni contabili

Area Servizi	<i>Servizi amministrativi</i>
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Pagamento compensi a studenti part-time
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti
Modalità di erogazione del servizio	Emissione titoli di pagamento sulla base della documentazione trasmessa dall'Ufficio che istruisce la pratica amministrativo-contabile dopo aver raccolto le informazioni dagli studenti
Tempi di erogazione del servizio	30 gg. dal ricevimento della pratica amministrativo-contabile
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	E-mail
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio Economato, tesoreria ed elaborazioni contabili De Frede Ernesto <i>via Nuova Marina n. 59, serviziocontabilita@unior.it</i> tel. 0816909341 Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 10, il martedì e il giovedì anche dalle ore 15-16



Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità		Canali disponibili: e-mail	N. di canali	1
Tempestività	Tempo di risposta e continuità del servizio	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	N. di giorni lavorativi	30
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Percentuale del numero dei reclami	<5

Analisi dei servizi erogati

Ufficio economato, tesoreria ed elaborazioni contabili

Area Servizi	<i>Servizi amministrativi</i>
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Rimborso tasse
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti
Modalità di erogazione del servizio	Emissione titoli di pagamento sulla base della documentazione trasmessa dall'Ufficio che istruisce la pratica amministrativo-contabile dopo aver raccolto le informazioni dagli studenti
Tempi di erogazione del servizio	30 gg. dalla data di ricevimento del decreto o ordinanza
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	E-mail
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio Economato, tesoreria ed elaborazioni contabili De Frede Ernesto <i>via Nuova Marina n. 59</i> , serviziocontabilita@unior.it tel. 0816909341 Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 10, il martedì e il giovedì anche dalle ore 15-16

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità		Canali disponibili: e-mail	N. di canali	1
Tempestività	Tempo di risposta e continuità del servizio	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	N. di giorni lavorativi	30
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Percentuale del numero dei reclami	<5

Analisi dei servizi erogati

Ufficio contratti	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Predisposizione di un apposito format di provvedimento autorizzatorio/determina a contrarre ai sensi dell'art 50 comma 1 lett. b) del d.lgs 36/2023 per l'affidamento diretti di forniture e servizi, da adattare in base alle specifiche esigenze che di volta in volta si presentano al fine di fornire supporto operativo alle strutture decentrate per facilitare il recepimento delle recenti ed innovative disposizioni del nuovo codice dei contratti
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i dipartimenti e centri che svolgono attività negoziale
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Format su intranet, E-mail, Telefono
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Ufficio Contratti Responsabile UOR: dott.ssa Loredana Giustiniani Dott.ssa Grazia Zinno
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	gzinno@unior.it - Tel 081/6909069
Orari apertura	

**Rappresentazione della qualità del servizio:
Format di provvedimento autorizzatorio/determina a contrarre**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: intranet Telefono E-mail	Numero canali	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo	N. di giorni lavorativi nell'anno solare	si
Trasparenza	Conformità alla normativa vigente	Aggiornamento del format	Si/no	Si
Efficacia		Creazione e messa a disposizione di un valido strumento normativo ed operativo	Si/no	si

Analisi dei servizi erogati

Ufficio contratti	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Al fine di osservare le norme di riferimento in materia di anti-corruzione, per una attività di controllo e gestione del conflitto di interesse eventuale nelle procedure negoziali, è stato predisposto apposito format di dichiarazione di assenza di conflitto di interesse
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Direttore Generale, Dirigente di Area, Responsabile Unità di II livello, RUP, DEC/DL
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Intranet, telefono, e-mail,
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Ufficio Contratti Responsabile UOR: dott.ssa Loredana Giustiniani Dott.ssa Grazia Zinno
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	gzinno@unior.it - Tel 081/6909069
Orari apertura	

Rappresentazione della qualità del servizio:

Format di dichiarazione di assenza di conflitto di interesse nelle procedure negoziali

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: intranet Telefono E-mail	Numero canali	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo	N. di giorni	In tempo reale
Trasparenza	Osservanza della normativa di riferimento	Pubblicazione format	Si/no	Si
Efficacia		Presenza dei format per le procedure negoziali	Percentuale del ricorso ai format rispetto alle procedure avviate	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio contratti	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Predisposizione di un Albo di RUP e di un albo di DEC/DL al fine di dotare l'Ateneo di uno strumento, nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità e rotazione, al quale attingere per affidamento incarichi di Responsabili unici del progetto nella fase di affidamento di lavori, servizi e forniture, sotto e sopra soglia comunitaria e di incarichi di Direttore di Esecuzione del Contratto e/o Direttore Lavori nella fase di esecuzione di lavori, servizi e forniture, sopra e sotto soglia comunitaria
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	U.O. coinvolte nelle procedure negoziali
Modalità di erogazione del servizio	Accesso all'Albo di Ateneo nonché sul sito istituzionale della pagina web dell'Ufficio
Tempi di erogazione del servizio	Immediata
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Accesso al sito istituzionale, pagina web dell'Ufficio e intranet, telefono, mail
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Ufficio Contratti Dott.ssa Loredana Giustiniani lgiustiniani@unior.it, uff.contratti@unior.it
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Tel 081/6909358
Orari apertura	

Rappresentazione della qualità del servizio: Albo RUP e Albo DEC/DL

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Strumento di efficienza e ottimizzazione delle risorse e rotazione nelle nomine	N. di canali	5
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo		In tempo reale
Trasparenza	Conformità al principio di rotazione negli affidamenti	Pubblicazione albo	Si/no	Si
Efficacia			Si/no	Si

Analisi dei servizi erogati

Ufficio contratti	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Predisposizione di un Elenco qualificato di Agenzie di Viaggio al fine di dotare l'Ateneo di uno strumento, nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità e rotazione, al quale attingere per espletamento delle procedure negoziali sul MEPA, dei servizi di prenotazione e rilascio titoli di viaggio, prenotazione alberghiera e assistenza accessoria
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	U.O. coinvolte nei servizi oggetto dell'elenco (dipartimenti, centri ed amministrazione centrale)
Modalità di erogazione del servizio	Accesso all'Albo di Ateneo nonché sul sito istituzionale della pagina dell'Ufficio Contratti
Tempi di erogazione del servizio	Immediata
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Accesso al sito istituzionale, pagina web dell'ufficio e intranet, mail e telefono
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Ufficio Contratti Responsabile UOR: dott.ssa Loredana Giustiniani Dott.ssa Rosa Sciarrillo
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Mail: uff.contratti@unior.it - rosa.sciarillo@unior.it - Tel 081/6909263
Orari apertura	

Rappresentazione della qualità del servizio: Elenco qualificato di Agenzie di viaggio

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Attuazione del principio di rotazione negli affidamenti	N. di canali	5
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo	N. di giorni	In tempo reale
Trasparenza	Conformità al principio di rotazione negli affidamenti	Pubblicazione elenco	Si/no	Si
Efficacia			Si/no	Si

Analisi dei servizi erogati

Ufficio patrimonio	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione Archivio Atti Patrimonio Immobiliare: mediante collegamento alla piattaforma Telematica SISTER dell'Agenzia dell'Entrate, con credenziali di accesso, per recuperare, in tempo reale, acquisire atti, visure e planimetrie di tutte le unità immobiliari e terreni presenti nella provincia di Napoli e Salerno, al fine di poter operare nei successivi adempimenti e detenere un archivio aggiornato informatico
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Le Unità Organizzative dell'Amministrazione Centrale interessati per tale competenza
Modalità di erogazione del servizio	E-mail
Tempi di erogazione del servizio	≤ 3 giorni
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	E-mail: uff.patrimonio@unior.it
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Patrimonio - Responsabile Caridei Maria Rosaria Via Nuova Marina n. 59 - uff.patrimonio@unior.it Tel. 0816909300 Dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13

**Rappresentazione della qualità del servizio:
Consultazione Banca Dati Catastali e Ipotecarie**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: In presenza e-mail Richieste protocollate	N. di Canali	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo	N. di giorni	3 gg
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale richieste evase	Numero richieste evase sul totale di quelle presentate	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio patrimonio	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Procedura di "Discarico Inventariale Beni patrimoniali": Piattaforma per il Discarico Inventariale, con accesso garantito dei Responsabili di Ufficio dell'Amministrazione Centrale, che consenta tramite un form aperto a tutti i Responsabili nonché agli Attori coinvolti nel procedimento di poter interagire, in tempi più veloci, nella richiesta di discarico di beni mobili
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i Responsabili delle U.O. dell'Amministrazione Centrale
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	1 giorno
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	form fruibile all'indirizzo https://forms.office.com/e/08pBGsEMsv
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Patrimonio - Responsabile Caridei Maria Rosaria Via Nuova Marina n. 59 - uff.patrimonio@unior.it Tel. 0816909300 Dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13

**Rappresentazione della qualità del servizio:
Discarico Inventariale Beni Mobili Patrimoniali**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematica	Accesso al form predisposto ad hoc	Numero di Giorni lavorativi	5 Giorni
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo	Numero di giorni	1 giorno
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale richieste evase	Numero richieste evase sul totale di quelle presentate	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio patrimonio	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Procedura di "Trasferimento Inventariale Beni patrimoniali" - Piattaforma per il Trasferimento Inventariale di Beni Mobili, con accesso garantito dei Responsabili di Ufficio dell'Amministrazione Centrale, che consenta tramite un form aperto a tutti Responsabili nonché agli Attori coinvolti nel procedimento di poter interagire, in tempi più veloci, nella richiesta di trasferimento inventariale di beni mobili finalizzato a tenere aggiornati i registri dell'inventario.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	U.O. dell'Amministrazione Centrale interessati per tale competenza
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	1 gg
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Form editabile fruibile all'indirizzo https://forms.office.com/e/ug0yif9PrJ
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Patrimonio - Responsabile Caridei Maria Rosaria Via Nuova Marina n. 59 - uff.patrimonio@unior.it Tel. 0816909300 Dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13

**Rappresentazione della qualità del servizio:
Trasferimento Inventariale Beni Mobili Patrimoniali**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematica	form predisposto ad hoc	N. di giorni lavorativi	5
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo	N. di giorni	1
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale richieste evase	Numero richieste evase sul totale di quelle presentate	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio patrimonio	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Aggiornamento del software che consente di snellire, dematerializzare e velocizzare l'attività relativa al monitoraggio e aggiornamento canoni locazioni immobili e terreni e pagamento e riscossione canoni di irrigazione
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenza interna: Uffici Utenza esterna: Affittuari
Modalità di erogazione del servizio	Lettera ed e-mail
Tempi di erogazione del servizio	Entro 3 giorni
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Lettera ed e-mail
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Ufficio Patrimonio - Responsabile Caridei Maria Rosaria
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Via Nuova Marina n. 59 - uff.patrimonio@unior.it Tel. 0816909300
Orari apertura	Dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13

**Rappresentazione della qualità del servizio:
Banca Dati Patrimoniale Fitti Attivi e Canoni di Irrigazione**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Lettera Posta elettronica PEC	Numero Canali	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo	Numero di giorni	Entro 5 giorni
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale richieste evase	Numero richieste evase sul totale di quelle presentate	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio pianificazione e coordinamento interventi manutentivi	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Sistema di gestione delle richieste manutentive provenienti dalle altre sedi
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutto il personale tecnico-amministrativo
Modalità di erogazione del servizio	E-mail, telefono
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Telematica
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Pianificazione e coordinamento interventi manutentivi Ing. Gaetano Liberti <i>Via Nuova Marina n. 59 NA stanza 9.4 - tel. 0816909334</i> E-mail gliberti@unior.it Orari di ufficio

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità attraverso sito informatico	Accesso quotidiano	Visibilità continua e costante	Le richieste vengono registrate e catalogate secondo l'ordine di ricezione
Tempestività		Richieste ricevute dall'utenza	Richieste ricevute in tempo reale	In tempo reale
Efficacia	Soddisfazione complessiva del servizio	Richieste evase rispetto a quelle ricevute	Percentuale richieste evase sulle richieste ricevute	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio pianificazione e coordinamento interventi manutentivi	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Sistema di gestione degli ordinativi di spesa
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale tecnico-amministrativa, Docenti, Ricercatori
Modalità di erogazione del servizio	Via email e telefonica
Tempi di erogazione del servizio	</= 5 giorni lavorativi
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Telematica
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Pianificazione e coordinamento interventi manutentivi Ing. Gaetano Liberti <i>Via Nuova Marina n. 59</i> NA stanza 9.4 - tel. 0816909334 E-mail gliberti@unior.it Orari di ufficio



Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità		Visibilità degli ordini	Visibilità degli ordini rispetto a quelli lavorati	100%
Tempestività		Conclusione del lavoro	Conclusione del lavori rispetto ad ogni singolo ordine	Totale
Efficacia	Soddisfazione complessiva del servizio	Numero di reclami per numero di richieste	Numeri di reclami	Completo

Analisi dei servizi erogati

Ufficio pianificazione e coordinamento interventi manutentivi	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Monitoraggio attività manutentiva pianificata con ordinativi di spesa, lettere contratto, con emissione certificato regolare esecuzione e liquidazione finale
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutte le ditte fornitrici di lavori, beni e servizi
Modalità di erogazione del servizio	Via email
Tempi di erogazione del servizio	Nel rispetto dei tempi definiti negli ordinativi
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Presso l'Ufficio Pianificazione e Coordinamento Interventi Manutentivi
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Pianificazione e coordinamento interventi manutentivi Ing. Gaetano Liberti <i>Via Nuova Marina n. 59</i> NA stanza 9.4 - tel. 0816909334 E-mail gliberti@unior.it Orari di ufficio

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità		Informazione sul servizio	Visibilità continua e costante rispetto alle informazioni	Completo
Tempestività		Richieste evase nel rispetto dei tempi richiesti negli ordinativi	Percentuale delle richieste evase nel rispetto dei tempi richiesti negli ordinativi	100
Trasparenza	Come da indicazioni del Codice dei Contratti	Documentazione richiesta dalla Normativa	Completezza della documentazione richiesta dalla Normativa	Totale
Efficacia	Soddisfazione complessiva del servizio	Evasione delle richieste	Percentuale degli interventi rispetto alle richieste	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio pianificazione e coordinamento interventi manutentivi	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Sistema di gestione delle "SCADENZE" che investono il patrimonio immobiliare: CPI (Certificati di Prevenzione Incendi), Verifiche Impianti di Messa a Terra, Verifiche Periodiche per gli Ascensori, Verifiche Impianti Antincendio
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Chiunque frequenti le sedi dell'Ateneo
Modalità di erogazione del servizio	Pratiche telematiche presso i competenti uffici (Comune, ASL, Vigili del Fuoco)
Tempi di erogazione del servizio	In anticipo sulle previste scadenze
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Presso l'Ufficio Pianificazione e Coordinamento Interventi Manutentivi
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Pianificazione e coordinamento interventi manutentivi Ing. Gaetano Liberti <i>Via Nuova Marina n. 59</i> NA stanza 9.4 - tel. 0816909334 E-mail gliberti@unior.it Orari di ufficio

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Secondo la Normativa vigente	Rispetto delle scadenze indicate per legge	Percentuale delle scadenze rispettate, in rapporto a quelle indicate dalla legge	100
Tempestività	Rispetto delle scadenze	Rispetto dell'attivazione delle procedure presso gli Enti di riferimento	Rispetto dei tempi delle attivazioni secondo Normativa	Completo
Efficacia	Rispetto della Normativa	Rispetto della Normativa in relazione alle scadenze	Percentuale dei certificati rinnovati rispetto a quelli in scadenza	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Infrastrutture di rete e architetture distribuite	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Telefonia VOIP. Possibilità di richiedere ed ottenere una postazione di lavoro abilitata alle chiamate attraverso tecnologia/strumenti VOIP. Assistenza e supporto
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale Tab, ricercatori, docenti, personale ausiliario
Modalità di erogazione del servizio	In presenza - Da remoto
Tempi di erogazione del servizio	Attivazione: fino a 3 giorni lavorativi. Assistenza: fino a 2 giorni lavorativi.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito istituzionale.
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Ufficio Infrastrutture di rete e architetture distribuite Responsabile UOR: Ing. Arturo Santoro Palazzo del Mediterraneo, <i>via Nuova Marina 59</i> , 80133, Napoli Email: asantoro@unior.it - siasrs@unior.it Tel.: 0816909/550 - 545 - 223
Orari apertura	

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Web; Telefono; Mail; Telematica (Ticketing)	Numero di canali	4
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo	Numero di giorni	≤ 3
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuali di reclami	Numero di reclami rispetto alle richieste	≤ 2

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Infrastrutture di rete e architetture distribuite	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Rete cablata LAN – Assistenza e supporto.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Connettività alla rete di Ateneo per dispositivi digitali, pc, laptop, server, apparati networking, stampanti. Assistenza guasti
Modalità di erogazione del servizio	Personale Tab, ricercatori, docenti
Tempi di erogazione del servizio	Attivazione: fino a 3 giorni lavorativi. Assistenza: fino a 2 giorni lavorativi.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito istituzionale.
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Ufficio Infrastrutture di rete e architetture distribuite Responsabile UOR: Ing. Arturo Santoro Palazzo del Mediterraneo, <i>via Nuova Marina 59</i> , 80133, Napoli Email: asantoro@unior.it – siasrs@unior.it Tel.: 0816909/550 – 545 – 223
Orari apertura	

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Web; Telefono; Mail; Telematica (Ticketing)	Numero di canali	4
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo	Numero di giorni	≤ 3
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuali di reclami	Numero di reclami rispetto alle richieste	≤ 2

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Infrastrutture di rete e architetture distribuite	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Proxy Ateneo - Servizio Proxy. Possibilità di fruizione di piattaforme di interesse tramite collegamento da reti esterne. Assistenza alla configurazione.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti, personale tab, docenti, ricercatori, personale ausiliario
Modalità di erogazione del servizio	In presenza - Da remoto
Tempi di erogazione del servizio	Assistenza: fino a 2 giorni lavorativi.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito istituzionale.
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Ufficio Infrastrutture di rete e architetture distribuite Responsabile UOR: Ing. Arturo Santoro Palazzo del Mediterraneo, <i>via Nuova Marina 59</i> , 80133, Napoli Email: asantoro@unior.it - siasrs@unior.it Tel.: 0816909/550 - 545 - 223
Orari apertura	

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Web; Telefono; Mail; Telematica (Ticketing)	Numero di canali	4
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo	Numero di giorni	≤ 3
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuali di reclami	Numero di reclami rispetto alle richieste	≤ 2

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Infrastrutture di rete e architetture distribuite	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Servizio DNS UNIOR - Server DNS per pubblicazione servizi e/o assegnazione sottodominio unior.it
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale Tab, ricercatori, docenti.
Modalità di erogazione del servizio	In presenza - Da remoto
Tempi di erogazione del servizio	Attivazione: fino a 3 giorni lavorativi. Assistenza: fino a 2 giorni lavorativi.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito istituzionale.
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Ufficio Infrastrutture di rete e architetture distribuite Responsabile UOR: Ing. Arturo Santoro Palazzo del Mediterraneo, <i>via Nuova Marina 59</i> , 80133, Napoli Email: asantoro@unior.it - siasrs@unior.it Tel.: 0816909/550 - 545 - 223
Orari apertura	

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Web; Telefono; Mail; Telematica (Ticketing)	Numero di canali	4
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo	Numero di giorni	≤ 3
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuali di reclami	Numero di reclami rispetto alle richieste	≤ 2

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Infrastrutture di rete e architetture distribuite	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Rete Wifi Eduroam. Connessione libera ed illimitata alla rete internet attraverso il circuito del consorzio eduroam. Assistenza e manutenzione infrastruttura Eduroam di Ateneo
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale tab, ricercatori, docenti, studenti.
Modalità di erogazione del servizio	In presenza - Da remoto
Tempi di erogazione del servizio	Attivazione: fino a 4 giorni lavorativi. Assistenza: fino a 2 giorni lavorativi.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito istituzionale.
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Ufficio Infrastrutture di rete e architetture distribuite Responsabile UOR: Ing. Arturo Santoro Palazzo del Mediterraneo, <i>via Nuova Marina 59</i> , 80133, Napoli Email: asantoro@unior.it - siasrs@unior.it Tel.: 0816909/550 - 545 - 223
Orari apertura	

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Web; Telefono; Mail; Telematica (Ticketing)	Numero di canali	4
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo	Numero di giorni	<=4
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuali di reclami	Numero di reclami rispetto alle richieste	<=2

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Infrastrutture di rete e architetture distribuite	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Concessione Certificati SSL Possibilità di richiedere ed ottenere un certificato SSL per il proprio sito web
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale Tab, ricercatori, docenti.
Modalità di erogazione del servizio	In presenza - Da remoto
Tempi di erogazione del servizio	Attivazione: fino a 3 giorni lavorativi. Assistenza: fino a 2 giorni lavorativi.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito istituzionale.
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Ufficio Infrastrutture di rete e architetture distribuite Responsabile UOR: Ing. Arturo Santoro Palazzo del Mediterraneo, <i>via Nuova Marina 59</i> , 80133, Napoli Email: asantoro@unior.it - siasrs@unior.it Tel.: 0816909/550 - 545 - 223
Orari apertura	

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Web; Telefono; Mail; Telematica (Ticketing)	Numero di canali	4
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo	Numero di giorni	<=3
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuali delle richieste evase	Percentuale delle richieste evase sul numero di richieste presentate	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Infrastrutture di rete e architetture distribuite	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Assegnazione spazio web/hosting sito web. Possibilità di richiedere ed ottenere uno spazio in cloud privata per il proprio sito web.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale Tab, ricercatori, docenti.
Modalità di erogazione del servizio	In presenza - Da remoto
Tempi di erogazione del servizio	Implementazione: fino a 7 giorni lavorativi.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito istituzionale.
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Ufficio Infrastrutture di rete e architetture distribuite Responsabile UOR: Ing. Arturo Santoro Palazzo del Mediterraneo, <i>via Nuova Marina 59</i> , 80133, Napoli Email: asantoro@unior.it - siasrs@unior.it Tel.: 0816909/550 - 545 - 223
Orari apertura	

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Web; Telefono; Mail; Telematica (Ticketing)	Numero di canali	4
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo	Numero di giorni	≤ 7
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuali delle richieste evase	Percentuale delle richieste evase sul numero di richieste presentate	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio procedure e sistemi integrati	
Area servizi	<i>Servizi Informatici</i>
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Piattaforma intranet di ateneo. https://intranet.unior.it
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario. • Personale docente.
Modalità di erogazione del servizio	In presenza – Da remoto
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://intranet.unior.it
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Procedure e sistemi integrati Responsabile UOR: Ing. Carlo Montola Email: cmontola@unior.it , Email ufficio: upsi@unior.it Tel.: 0816909233

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Online	Accesso piattaforma intranet di ateneo	Numero giornate di erogazione del servizio su base settimanale	7/7
Tempestività	Tempestività fruizione contenuti	Tempo massimo di attesa per la ricezione di contenuti	Numero di giorni	≤ 7
	Tempestività caricamento contenuti	Tempo massimo di attesa per il caricamento dei contenuti	Immediato	Tempi di risposta
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Percentuale Numero reclami	4

Analisi dei servizi erogati

Ufficio procedure e sistemi integrati	
Area servizi	<i>Servizi Informatici</i>
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Piattaforma visiting professor. https://visitingprofessor.unior.it
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Visione pubblica: utenza generica • Visione privata: utenza profilata – personale tecnico amministrativo – personale docente
Modalità di erogazione del servizio	telematica
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://visitingprofessor.unior.it
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Procedure e sistemi integrati Responsabile UOR: Ing. Carlo Montola Email: cmontola@unior.it , Email ufficio: upsi@unior.it Tel.: 0816909233

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Online	Accesso piattaforma visiting professor	Numero giornate di erogazione del servizio su base settimanale	7/7
Tempestività	Tempestività fruizione contenuti	Tempo massimo di attesa per la ricezione di contenuti	Tempo di attesa	Immediato
	Tempestività caricamento contenuti	Tempo massimo di attesa per il caricamento dei contenuti	Tempo di attesa	Immediato
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Percentuale numero reclami	2

Analisi dei servizi erogati

Ufficio procedure e sistemi integrati	
Area servizi	<i>Servizi Informatici</i>
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Portale di Ateneo e piattaforme trasversali (UNI-FIND e Course Catalogue)
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i potenziali visitatori che accedono a internet: <ul style="list-style-type: none"> • Visitatori esterni • Studenti • Docenti • Ricercatori • Assegnisti • Dottorandi • CEL • Lettori • Personale tecnico amministrativo e bibliotecario • Enti e Aziende • Altro
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://www.unior.it https://unior.unifind.cineca.it/ https://unior.coursecatalogue.cineca.it/
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Procedure e sistemi integrati Responsabile UOR: Ing. Carlo Montola Email: cmontola@unior.it , Email ufficio: upsi@unior.it Tel.: 0816909233

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Online	Accesso al portale di Ateneo e piattaforme trasversali UNI-FIND e Course Catalogue	Numero giornate di erogazione del servizio su base settimanale	7 giorni su 7
Tempestività	Tempestività fruizione contenuti	Tempo massimo di attesa per la ricezione di contenuti	Tempo di attesa	Immediato
Trasparenza	Procedura di contatto	Aggiornamento pagina "Dati di monitoraggio" https://archivio.unior.it/ateneo/10863/1/dati-di-monitoraggio.html	Tempo di fruizione	Immediato
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Percentuale Numero reclami	0

Analisi dei servizi erogati

Ufficio procedure e sistemi integrati	
Area servizi	<i>Servizi Informatici</i>
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione del servizio di posta elettronica attraverso la suite Office365 di Microsoft rivolta agli studenti di Ateneo, che consiste nella creazione del cassetto postale, nella manutenzione e nell'assistenza tecnica di supporto agli utenti che usufruiscono del servizio.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti regolarmente iscritti
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://www.unior.it/it/ateneo/servizi-informatici-gli-utenti/posta-elettronica-di-ateneo
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Procedure e sistemi integrati Responsabile UOR: Ing. Carlo Montola Email: cmontola@unior.it , Email ufficio: upsi@unior.it Tel.: 0816909233

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Online	https://outlook.office365.com/	Numero giornate di erogazione del servizio su base settimanale	7 giorni su 7
Tempestività	Tempo di fruizione messaggi di posta	Tempo massimo di attesa per l'accesso alla gestione dei messaggi di posta	Tempo di attesa	Immediato
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Percentuale Numero reclami	0

Analisi dei servizi erogati

Ufficio personale docente e ricercatore	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	<ul style="list-style-type: none"> - Collocamento in congedo parentale - Congedo parentale ai sensi del D.lgs n. 105/2001 come modificato dal D.lgs. n. 80/2015. - Istruttoria sulla base della documentazione pervenuta all'ufficio e sulle dichiarazioni del richiedente.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale docente e ricercatore con figli fino a 12 anni di età
Modalità di erogazione del servizio	Modulistica reperibile nell'intranet di Ateneo, da inviare alla mail dell'Ufficio personale docente e ricercatore
Tempi di erogazione del servizio	Entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta
Accessibilità	Sito web, intranet di Ateneo, e-mail
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio personale docente e ricercatore Responsabile UOR: Dott.ssa Deborah Savastano <i>Via Nuova Marina, 59</i> Napoli - uff.personale@unior.it Tel. 0816909324

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso al servizio recandosi personalmente all'ufficio personale docente e ricercatore	N. di giorni lavorativi per anno solare	5
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite il sito web, l'intranet di Ateneo e la mail dell'Ufficio	N. di canali	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo per il perfezionamento della pratica	N. di giorni lavorativi dalla richiesta	15
Trasparenza	Trasparenza della procedura	Pubblicazione sul sito web di Ateneo della modulistica	N. di giorni lavorativi per l'adeguamento normativo della modulistica	60
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	% richieste evase	Numero richieste evase su numero richieste presentate	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio personale docente e ricercatore	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	- Scambio contestuale professori e ricercatori universitari - Interscambio ex art. 7 della L. 240/10 - Procedura relativa allo scambio contestuale tra docenti e ricercatori appartenenti a due università diverse
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenza interna ed esterna: docenti e ricercatori universitari
Modalità di erogazione del servizio	Modulistica reperibile nell'Intranet di Ateneo, da inviare alla mail dell'Ufficio personale docente e ricercatore
Tempi di erogazione del servizio	180 giorni lavorativi dalla richiesta (da far pervenire entro il 28 febbraio di ogni anno o comunque in tempo utile per la programmazione didattica di Ateneo)
Accessibilità	Sito web, Intranet di Ateneo, e-mail
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio personale docente e ricercatore Responsabile UOR: Dott.ssa Deborah Savastano Via Nuova Marina, 59 Napoli - uff.personale@unior.it Tel. 0816909324

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso al servizio recandosi fisicamente presso l'Ufficio personale docente e ricercatore	N. di giorni lavorativi per anno solare	5
	Accessibilità multicanale	Canali disponibili: sito web, intranet di Ateneo E-mail dell'Ufficio	N. di canali	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo per il perfezionamento della pratica	N. di giorni lavorativi dalla richiesta	180
Trasparenza	Trasparenza della procedura	Pubblicazione sul sito internet di Ateneo della modulistica	N. di giorni per l'adeguamento normativo della modulistica	60
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	% richieste evase	Numero richieste evase su numero richieste presentate	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio personale docente e ricercatore	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	<ul style="list-style-type: none"> - Collocamento in congedo di maternità obbligatorio (preparto e post- parto). - Congedo di maternità obbligatorio ex art. 16 D.Lgs. 151/01 – Art. 24, comma 9/ter, L. 240/10 e s.m.i. - Istruttoria sulla base della documentazione pervenuta all'ufficio e gestione dell'evento del docente.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale docente e ricercatore in stato di gravidanza
Modalità di erogazione del servizio	Modulistica reperibile nell'intranet di Ateneo, da inviare alla mail dell'Ufficio personale docente e ricercatore
Tempi di erogazione del servizio	Entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta
Accessibilità	Sito web, intranet di Ateneo e e-mail
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio personale docente e ricercatore Responsabile UOR: Dott.ssa Deborah Savastano <i>Via Nuova Marina, 59</i> Napoli - uff.personale@unior.it Tel. 0816909324

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso al servizio recandosi fisicamente presso l'Ufficio personale docente e ricercatore	N. di giorni lavorativi per anno solare	5
	Accessibilità multicanale	Canali disponibili: sito web, intranet di Ateneo E-mail dell'Ufficio	N. di canali	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo per il perfezionamento della pratica	N. di giorni lavorativi dalla richiesta	15
Trasparenza	Trasparenza della procedura	Pubblicazione sul sito internet di Ateneo della modulistica	N. di giorni lavorativi per l'adeguamento normativo della modulistica	60
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	% richieste evase	N. richieste evase su n. richieste presentate	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio personale docente e ricercatore	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	<ul style="list-style-type: none"> - Collocamento in congedo di paternità obbligatorio. - Congedo di paternità obbligatorio ex art. 27 bis del D.Lgs. 151/2001 e D.Lgs. 105/2022. - Istruttoria sulla base della documentazione pervenuta all'ufficio e gestione dell'evento del docente.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale docente e ricercatore con figlio o in procinto di diventare genitore
Modalità di erogazione del servizio	Modulistica reperibile nell'intranet di Ateneo, da inviare alla mail dell'Ufficio personale docente e ricercatore
Tempi di erogazione del servizio	15 giorni lavorativi dalla richiesta
Accessibilità	Sito web, intranet di Ateneo, e-mail
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio personale docente e ricercatore Responsabile UOR: Dott.ssa Deborah Savastano <i>Via Nuova Marina, 59</i> Napoli - uff.personale@unior.it Tel. 0816909324

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso al servizio recandosi fisicamente presso l'Ufficio personale docente e ricercatore	N. di giorni lavorativi per anno solare	5
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite il sito web, l'intranet di Ateneo e la mail dell'Ufficio	N. di canali	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo per il perfezionamento della pratica	N. di giorni dalla richiesta	15
Trasparenza	Trasparenza della procedura	Pubblicazione sul sito internet di Ateneo della modulistica utile per la richiesta del servizio	N. di giorni lavorativi per l'adeguamento normativo della modulistica	60
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	% richieste evase	Numero richieste evase su numero richieste presentate	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio personale tecnico e amministrativo, relazioni sindacali, trattamento accessorio	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Procedure concorsuali Gestione delle procedure concorsuali pubbliche e riservate per il reclutamento del personale tecnico, amministrativo e bibliotecario a tempo determinato e indeterminato, dei collaboratori ed esperti linguistici, dei dirigenti a tempo indeterminato e determinato e dei tecnologi a tempo determinato, dall'indizione del bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto sia ai candidati che alle commissioni giudicatrici.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Potenziali candidati esterni e utenza interna (Personale TAB, collaboratori ed esperti linguistici).
Modalità di erogazione del servizio	Piattaforma PICA CINECA, piattaforma InPA, Gazzetta Ufficiale, e-mail, telefono, posta elettronica certificata, raccomandata con avviso di ricevimento, ricevimento in presenza.
Tempi di erogazione del servizio	Non superiore a 12 mesi
Accessibilità	Gazzetta Ufficiale, piattaforma InPA, sito di Ateneo (sezione Bandi e Concorsi); Gazzetta europea e MUR (per i Concorsi dedicati ai Tecnologi)
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Personale Tecnico Amministrativo Relazioni Sindacali Trattamento Accessorio - Responsabile: Dott.ssa Elena Mailler Sede: Via Nuova Marina, 59 - 80133 Napoli - uffpers@unior.it Tel. 081 6909345; 081 6909096 Dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle 12:00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	N. giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	4/5 giorni
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: sito web, e-mail, telefono, posta elettronica certificata, raccomandata con avviso di ricevimento	N. di canali	5
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di perfezionamento del processo	N. di giorni entro i quali deve concludersi la procedura concorsuale	Non superiore a 12 mesi
Trasparenza	Trasparenza della procedura	Pubblicazione, come da normativa, di tutti gli atti inerenti la procedura concorsuale su: Gazzetta Ufficiale, piattaforma InPA, sito di Ateneo (sezione Bandi e Concorsi); anche su Gazzetta europea e MUR (per i Concorsi dedicati ai Tecnologi)	N. di giorni	In tempo reale
Efficacia	Soddisfazione della qualità del servizio	Percentuale di reclami	N. di reclami ricevuti/Totale delle procedure espletate	≤ 2

Analisi dei servizi erogati

Ufficio personale tecnico e amministrativo, relazioni sindacali, trattamento accessorio	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Lavoro Agile Il lavoro agile è una modalità di espletamento della prestazione lavorativa resa, previo accordo tra il datore di lavoro e il/la dipendente, senza precisi vincoli di orario e di luogo di lavoro, mediante l'utilizzo di strumenti tecnologici, entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, fermo restando il rispetto delle norme e dei principi in tema di sicurezza, riservatezza dei dati e verifica dell'adempimento della prestazione lavorativa.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale TAB a tempo indeterminato e determinato e tecnologici.
Modalità di erogazione del servizio	Modalità telematica: e-mail, telefono, posta elettronica certificata, Intranet
Tempi di erogazione del servizio	Non superiore a 10 giorni.
Accessibilità	Intranet e sito di Ateneo.
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Personale Tecnico Amministrativo Relazioni Sindacali Trattamento Accessorio - Responsabile: Dott.ssa Elena Mailler Sede: <i>Via Nuova Marina, 59</i> - 80133 Napoli - e-mail: uffpers@unior.it; candidature@unior.it - Tel. 081 6909330; 081 6909096 Dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle 12:00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite i seguenti canali disponibili: e-mail, intranet, telefono, IRIS web	N. di canali	4
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo per il perfezionamento della pratica	N. di giorni	Massimo 10 giorni
Trasparenza	Trasparenza della procedura	Pubblicazione, come da normativa, dei dati sul sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali e della modulistica sull'Intranet di Ateneo	N. di giorni	In tempo reale
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Percentuale di pratiche evase rispetto alle istanze pervenute	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio personale tecnico e amministrativo, relazioni sindacali, trattamento accessorio	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Servizi delle Presenze Gestione della rilevazione presenze e delle assenze del personale TAB.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenza interna: personale TAB
Modalità di erogazione del servizio	Modalità telematica (e-mail, telefono, segreteria telefonica, IRISweb) e documentale (modulistica presente su Intranet).
Tempi di erogazione del servizio	Non superiore a 6 mesi
Accessibilità	Intranet e sito di Ateneo
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Personale Tecnico Amministrativo Relazioni Sindacali Trattamento Accessorio - Responsabile: Dott.ssa Elena Mailler Sede: <i>Via Nuova Marina, 59</i> - 80133 Napoli - e-mail: uffpers@unior.it; candidature@unior.it - Tel. 081 6909330; 081 6909096 Dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle 12:00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità Multicanale	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: IRISweb, Intranet, e-mail, telefono e segreterie telefoniche	N. di canali attivati	5
	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	4/5
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di perfezionamento della procedura	N. di giorni	Entro 10 giorni; non superiore a 6 mesi
Trasparenza	Trasparenza della procedura	Pubblicazione sul sito di Ateneo della modulistica utile per la richiesta dei giustificativi	N. dei giorni	Entro 10 giorni; non superiore a 6 mesi
Efficacia	Soddisfazione della qualità del servizio	Percentuale dei reclami	Numero di reclami/Numero di pratiche	30

Analisi dei servizi erogati

Ufficio personale tecnico e amministrativo, relazioni sindacali, trattamento accessorio	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Rilascio e rinnovo tessere ministeriali mod. AT/BT La Tessera di Riconoscimento è un documento valido ai fini dell'identità personale del titolare.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenza interna (personale TAB, CEL e personale docente e personale cessato dal servizio) ed utenza esterna (coniuge del dipendente in attività di servizio ed in quiescenza e figli minori di 18 anni o di età superiore ai 18 anni in caso di totale inabilità al lavoro certificata).
Modalità di erogazione del servizio	Modalità telematica e documentale
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale; non superiore a 10 giorni
Accessibilità	Accessibilità tramite Intranet di Ateneo e apertura al pubblico
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Personale Tecnico Amministrativo Relazioni Sindacali Trattamento Accessorio - Responsabile: Dott.ssa Elena Mailler Sede: <i>Via Nuova Marina, 59</i> - 80133 Napoli - e-mail: uffpers@unior.it; candidature@unior.it - Tel. 081 6909330; 081 6909096 Dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle 12:00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità Multicanale	Apertura al pubblico e Intranet di Ateneo	N. di canali	2
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	N. di giorni	In tempo reale; massimo 10 giorni
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio previdenziale	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Trattamento di quiescenza Il servizio è erogato a seguito della comunicazione di cessazione da parte degli uffici del personale e consiste nella certificazione, mediante la banca dati INPS "Nuova Passweb" – gestione dipendenti pubblici, dei dati giuridici ed economici relativi al personale interessato. L'attività è finalizzata all'erogazione del trattamento di quiescenza da parte dell'Istituto previdenziale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale docente, ricercatore, amministrativo, bibliotecario e tecnico; Collaboratori ed esperti linguistici; Lettori di madre lingua straniera.
Modalità di erogazione del servizio	Digitale: piattaforma INPS "Nuova Passweb" – PEC – Posta elettronica.
Tempi di erogazione del servizio	Entro 3 mesi antecedenti la data di cessazione.
Accessibilità	Sito web di Ateneo – intranet di Ateneo Ufficio previdenziale
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Capo Ufficio: dott. Stefano Sparatore tel. 081 6909392; Staff: Sig.ra Ivana Zoppo tel. 081 6909212; E-mail: ufficiopensioni@unior.it Ricevimento al pubblico, previo appuntamento: lunedì – giovedì ore 9:30-12

Rappresentazione della qualità del servizio: Trattamento di quiescenza

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura pubblico	Numero giorni	4
	Accessibilità multicanale	Piattaforma INPS "Nuova Passweb" - PEC - Posta elettronica	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	3
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	Numero giorni	Entro 90 giorni prima della decorrenza della cessazione; Entro 15 giorni in caso di decesso.
Efficacia	Soddisfazione della qualità del servizio erogato	Percentuale numero richieste evase	Numero pratiche evase rispetto al numero di pratiche assegnate	100%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio previdenziale	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Trattamento di fine servizio e di fine rapporto Il servizio è erogato a seguito della comunicazione di cessazione da parte degli uffici del personale e consiste nella certificazione, mediante la banca dati INPS "Nuova Passweb" - gestione dipendenti pubblici, dei dati giuridici ed economici relativi al personale interessato. L'attività è finalizzata all'erogazione del trattamento di fine servizio. In caso di trattamento di fine rapporto il servizio consiste nella trasmissione dei modelli TFR all'Istituto di previdenza.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale docente, ricercatore, amministrativo, bibliotecario e tecnico; Collaboratori ed esperti linguistici; Lettori di madre lingua straniera.
Modalità di erogazione del servizio	Digitale: piattaforma INPS "Nuova Passweb" - PEC - Posta elettronica.
Tempi di erogazione del servizio	Entro 15 giorni dalla decorrenza della cessazione.
Accessibilità	Sito web di Ateneo - intranet di Ateneo Ufficio previdenziale
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Capo Ufficio: dott. Stefano Sparatore tel. 081 6909392; Staff: Sig.ra Ivana Zoppo tel. 081 6909212; E-mail: ufficiopensioni@unior.it Ricevimento al pubblico, previo appuntamento: lunedì - giovedì ore 9:30-12

Rappresentazione della qualità del servizio: Trattamento di fine servizio e di fine rapporto

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura pubblico	Numero giorni	4
	Accessibilità multicanale	Piattaforma INPS "Nuova Passweb" - PEC - Posta elettronica	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	3
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	Numero giorni	Entro 15 giorni dalla decorrenza della cessazione;
Efficacia	Soddisfazione della qualità del servizio erogato	Percentuale numero richieste evase	Numero pratiche evase rispetto al numero di pratiche assegnate	100%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio previdenziale	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Riscatto ai fini del Trattamento di fine servizio Il servizio è erogato a seguito della presentazione dell'istanza di riscatto ai fini TFS e consiste nella compilazione e trasmissione online all'INPS del modello PR1 (certificazione dei dati giuridici ed economici).
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale docente, ricercatore, amministrativo, bibliotecario e tecnico;
Modalità di erogazione del servizio	Digitale: piattaforma INPS "Nuova Passweb" – PEC – Posta elettronica;
Tempi di erogazione del servizio	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza;
Accessibilità	Sito web di Ateneo – intranet di Ateneo Ufficio previdenziale
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Capo Ufficio: dott. Stefano Sparatore tel. 081 6909392; Staff: Sig.ra Ivana Zoppo tel. 081 6909212; E-mail: ufficiopensioni@unior.it Ricevimento al pubblico, previo appuntamento: lunedì – giovedì ore 9:30-12

**Rappresentazione della qualità del servizio:
Riscatto ai fini del Trattamento di fine servizio**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura pubblico	Numero giorni	4
	Accessibilità multicanale	Piattaforma INPS "Nuova Passweb" - PEC - Posta elettronica	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	3
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	Numero giorni	30 giorni dalla presentazione dell'istanza
Efficacia	Soddisfazione della qualità del servizio erogato	Percentuale numero richieste evase	Numero pratiche evase rispetto al numero di pratiche assegnate	100%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio previdenziale	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Sistemazione posizione assicurativa Rettifica e/o integrazione della posizione assicurativa del personale dell'Ateneo e del personale trasferito presso altre PP.AA. Verifica, integrazione e certificazione dei dati giuridici, dei periodi e/o servizi pre-ruolo e della cassa previdenziale
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale docente, ricercatore, amministrativo, bibliotecario e tecnico;
Modalità di erogazione del servizio	Digitale: piattaforma INPS "Nuova Passweb" – PEC – Posta elettronica;
Tempi di erogazione del servizio	30 giorni dalla ricezione degli stati matricolari da parte degli Uffici del personale;
Accessibilità	Sito web di Ateneo – intranet di Ateneo Ufficio previdenziale
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Capo Ufficio: dott. Stefano Sparatore tel. 081 6909392; Staff: Sig.ra Ivana Zoppo tel. 081 6909212; E-mail: ufficiopensioni@unior.it Ricevimento al pubblico, previo appuntamento: lunedì – giovedì ore 9:30-12

Rappresentazione della qualità del servizio: Sistemazione posizione assicurativa

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura pubblico	Numero giorni	4
	Accessibilità multicanale	Piattaforma INPS "Nuova Passweb" - PEC - Posta elettronica	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	3
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	Numero giorni	30 giorni dalla ricezione degli stati matricolari da parte degli Uffici del personale
Efficacia	Soddisfazione della qualità del servizio erogato	Percentuale numero richieste evase	Numero pratiche evase rispetto al numero di pratiche assegnate	100%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio legale e contenzioso del lavoro	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Richiesta consulenza legale on line – Consulenza legale – Form ticket disponibile on line per richiesta parere
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Dirigenti di Area – Responsabili Uffici/Strutture – Resp. Strutture decentrate
Modalità di erogazione del servizio	Riscontro tramite nota protocollata inviata mezzo e-mail al ticket generato tramite form
Tempi di erogazione del servizio	Max 30 GG.
Accessibilità	Sito web d’Ateneo – Sezione assistenza – Richiesta consulenza legale
UOR - Nominativo del Responsabile dell’UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR ARUA 04 Responsabile d.ssa Elisabetta De Feo 0816909203 edefeo@unior.it LUN-VEN 08.00 – 15.30

Rappresentazione della qualità del servizio: Consulenza Legale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: sito web (form online)	Numero canali attivati	1
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo erogazione servizio	Numero di giorni	MAX 30 gg.
Trasparenza	Procedure di contatto	Disponibilità sul sito delle informazioni per il servizio	Numero giorni per aggiornamento informazioni	In tempo reale
Efficacia	Compiutezza	Esaustività del servizio erogato rispetto alla richiesta	Numero reclami	1%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio legale e contenzioso del lavoro	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Monitoraggio/verifica attività riferite a recupero crediti e conto giudiziale
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Ateneo
Modalità di erogazione del servizio	Accesso su piattaforma Agenzia Entrate Riscossioni
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale/Annuale
Accessibilità	Piattaforma Agenzia Entrate e Riscossione
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	UOR ARUA 04 Responsabile d.ssa Elisabetta De Feo
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	0816909203 edefeo@unior.it
Orari apertura	LUN-VEN 08.00 - 15.30

Rappresentazione della qualità del servizio: Consulenza Legale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità telematica	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: Piattaforma Entrate e Riscossione	Numero canali attivati	1
Tempestività	Tempo di monitoraggio/verifica	Tempo massimo erogazione servizio	Numero di mesi	In tempo reale/12 mesi
Trasparenza	Procedure di monitoraggio/verifica	Disponibilità su Piattaforma Entrate e Riscossione	Numero mesi per aggiornamento informazioni	In tempo reale/12 mesi
Efficacia	Corrispondenza	Monitoraggio/verifica attività amministrativa	Numero reclami	1%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio legale e contenzioso del lavoro	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Predisposizione ed aggiornamento delle "Linee guida sulle donazioni" – Assistenza tecnica al procedimento
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Ateneo – Utenza esterna
Modalità di erogazione del servizio	Accesso su Intranet/posta elettronica
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale/su richiesta
Accessibilità	Intranet
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	UOR ARUA 04 Responsabile d.ssa Elisabetta De Feo
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	0816909203 edefeo@unior.it
Orari apertura	LUN-VEN 08.00 – 15.30

Rappresentazione della qualità del servizio: Consulenza Legale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità telematica	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: Intranet – posta elettronica	Numero canali attivati	2
Tempestività	In tempo reale/ su richiesta	Tempo massimo erogazione servizio	Numero di giorni	In tempo reale/ tre giorni
Trasparenza	Procedure di pubblicazione	Disponibilità su Intranet	Numero giorni per aggiornamento informazioni	In tempo reale
Efficacia	Conformità	Aggiornamento/ Risposta	Numero reclami	1%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio legale e contenzioso del lavoro	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Rassegna novità legislative e giurisprudenziali – Principali tematiche d’interesse relative alle attività d’Ateneo
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutto il Personale TAB r tutto il Personale Docente/Ricercatore
Modalità di erogazione del servizio	Invio tramite avviso di pubblicazione su Intranet di Ateneo
Tempi di erogazione del servizio	Trimestrale
Accessibilità	Intranet
UOR - Nominativo del Responsabile dell’UOR	UOR ARUA 04 Responsabile d.ssa Elisabetta De Feo
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	0816909203 edefeo@unior.it
Orari apertura	LUN-VEN 08.00 – 15.30

Rappresentazione della qualità del servizio: Consulenza Legale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità telematica	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: Intranet – posta elettronica	Numero canali attivati	2
Tempestività	Tempo di pubblicazione	Tempo massimo erogazione servizio	Numero di mesi	3
Trasparenza	Procedure di consultazione	Disponibilità su Intranet delle informazioni per il servizio	Numero mesi per aggiornamento informazioni	3
Efficacia	Pertinenza	Assistenza all'attività amministrativa	Numero reclami	1%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio statuto e regolamenti procedure elettorali	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Pubblicazione sulla rete intranet della modulistica e dei prestampati
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenza interna
Modalità di erogazione del servizio	Online, modulistica
Tempi di erogazione del servizio	Tempo reale; 3 giorni
Accessibilità	Pagina intranet , Email
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio Statuto regolamenti procedure elettorali Responsabile UOR: Dott. Elisabetta Giovannone <i>Via Nuova Marina, 59</i> Napoli - Email: sras@unior.it; Tel. 081.6909105 – 081.6909722 – 081.6909216

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Canali disponibili: intranet, email	Numero di canali	2
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio	Tempo medio per la pubblicazione della modulistica	Numero giorni	3 giorni
Trasparenza	Diffusione delle informazioni	Pubblicazione della modulistica	Si/No	Si
Efficacia	Soddisfazione delle esigenze	Reperibilità dei moduli	Si/No	Si

Analisi dei servizi erogati

Ufficio statuto e regolamenti procedure elettorali	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Pubblicazione sul sito web dello Statuto e di tutti i Regolamenti emanati nella sezione di riferimento, la quale contiene anche tutte le informazioni del servizio erogato.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenza interna ed esterna
Modalità di erogazione del servizio	Online
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale; 4 giorni
Accessibilità	Sito web di Ateneo
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio Statuto regolamenti procedure elettorali Responsabile UOR: Dott. Elisabetta Giovannone <i>Via Nuova Marina, 59</i> Napoli - Email: sras@unior.it; Tel. 081.6909105 - 081.6909722 - 081.6909216

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Capacità di garantire il servizio in maniera continuativa	Disponibilità del servizio tramite i seguenti canali: web	Numero di canali attivati	1
Tempestività	Tempo massimo di erogazione	Aggiornamento delle pagine sul sito dedicate al servizio	N. di giorni	4
Trasparenza	Tipologia e qualità delle informazioni erogate	Disponibilità informazioni su orari, sedi, servizi, regolamenti sul sito.	Si/No	Si
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale di dati pubblicati	Dati pubblicati/ totale dati da pubblicare	100%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio statuto e regolamenti procedure elettorali	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Pubblicazione e informazione; Procedure elettorali; Pubblicazione dei risultati elettorali e della modulistica necessaria (schede per la presentazione delle candidature, fac-simile verbale per commissione seggi elettorali).
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale tecnico amministrativo e bibliotecario, personale docente e studenti.
Modalità di erogazione del servizio	Online, intranet
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale; 4 giorni
Accessibilità	Sul sito web, tramite email. Presso l'ufficio nell'orario di apertura al pubblico 9-12 dal Lunedì al Giovedì.
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio Statuto regolamenti procedure elettorali Responsabile UOR: Dott. Elisabetta Giovannone <i>Via Nuova Marina, 59</i> Napoli - Email: sras@unior.it; Tel. 081.6909105 - 081.6909722 - 081.6909216

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accesso multicanale e continuità del servizio. Orario di apertura al pubblico.	Possibilità di accesso al servizio attraverso più canali: pagina web di Ateneo, email, modulistica su intranet	Numero di canali	3
	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	N. di giorni di apertura/ N. di giorni lavorativi	4/5 giorni
Tempestività	Tempi di risposta e continuità	Tempo massimo	N. medio di giorni per aggiornare la pagina del sito web	Tempo reale; 4 giorni
Trasparenza	Modalità di diffusione informazioni	Aggiornamento tempestivo della pagina web	SI/NO	SI
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale di dati pubblicati	Dati pubblicati/ totale dati da pubblicare	100%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio statuto e regolamenti procedure elettorali	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Acquisizione normativa-Analisi dei testi- Proposte e modifiche dei regolamenti- rispondere a richieste di carattere informativo e di supporto tecnico in relazione ai processi e competenze proprie dell'Ufficio.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutto il personale tecnico amministrativo, i docenti e gli studenti.
Modalità di erogazione del servizio	e-mail - appuntamento in presenza - telefono
Tempi di erogazione del servizio	Presenza in carico e analisi fino all'emanazione.
Accessibilità	email - pagina web - telefono
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	UOR: Ufficio Statuto regolamenti procedure elettorali Responsabile UOR: Dott. Elisabetta Giovannone <i>Via Nuova Marina, 59</i> Napoli - Email: sras@unior.it; Tel. 081.6909105 - 081.6909722 - 081.6909216

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accesso multicanale e continuità del servizio	Canali disponibili attivati: pagina web, email, telefono	N. di canali	4
	Accessibilità fisica	Richiesta appuntamento	N. di giorni disponibili/ N. di giorni lavorativi	5/5 giorni
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo	N. di giorni	60
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	N. di richieste evase	$\frac{\text{N. di richieste evase}}{\text{N. di richieste pervenute}} * 100$	50% < > 75%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Protocollo, Archivio e Servizi Generali	
Obiettivo	Garantire un servizio chiaro e fruibile tempestivamente a tutto il personale
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Bonifica anagrafe strutture interne ed esterne inserite all'interno dell'Applicativo informatico Titulus
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario
Modalità di erogazione del servizio	Il servizio di Protocollo è svolto d'ufficio, attraverso il presidio di canali di trasmissione dell'Ateneo (PEC, posta tradizionale, consegna a mano)
Tempi di erogazione del servizio	Controllo continuo di tutte le anagrafiche delle strutture interne ed esterne all'Ateneo inserite negli anni da tutto il personale dell'Ateneo.
Accessibilità	Le informazioni sul servizio sono reperibili al seguente link https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-risorse-umane-e-affari-istituzionali/ufficio-protocollo-archivio .
Responsabile dell'Ufficio	Dott. Amedeo De Biase Settimo piano, stanza 7.8 - Palazzo del Mediterraneo 59 - 80133 Napoli - ateneo@pec.unior.it ; protocollo@unior.it ; adebiase@unior.it - 0816909052/2104/2106/2535 Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 15:30
Reclami e segnalazioni	L'utente che desidera presentare un reclamo può inviare una segnalazione al Servizio (protocollo@unior.it)
Link utili	https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-risorse-umane-e-affari-istituzionali/ufficio-protocollo-archivio

Rappresentazione della qualità del servizio: Protocollo

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità		Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero	4 (email, PEC, posta a mano, posta ordinaria)
Tempestività		Tempo medio di erogazione del servizio	Numero giorni lavorativi	<3 giorni lavorativi dalla ricezione
Efficacia		Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Protocollo, Archivio e Servizi Generali	
Obiettivo	Garantire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, i tempi e i criteri di erogazione dei servizi offerti
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Pubblicazione all'albo online per tutto l'Ateneo
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, personale docente e cittadini
Modalità di erogazione del servizio	Il servizio di Protocollo è svolto d'ufficio, attraverso il presidio di canali di trasmissione dell'Ateneo (PEC, posta tradizionale, consegna a mano)
Tempi di erogazione del servizio	< = 3
Accessibilità	Le informazioni sul servizio sono reperibili al seguente link https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-risorse-umane-e-affari-istituzionali/ufficio-protocollo-archivio .
Responsabile dell'Ufficio	Dott. Amedeo De Biase Settimo piano, stanza 7.8 - Palazzo del Mediterraneo 59 - 80133 Napoli - ateneo@pec.unior.it ; protocollo@unior.it ; adebiase@unior.it - 0816909052/2104/2106/2535 Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 15:30
Reclami e segnalazioni	L'utente che desidera presentare un reclamo può inviare una segnalazione al Servizio (protocollo@unior.it)
Link utili	https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-risorse-umane-e-affari-istituzionali/ufficio-protocollo-archivio

Rappresentazione della qualità del servizio: Protocollo

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Mail, PEC, posta a mano, posta ordinaria	Numero	4
Tempestività		Tempo medio di erogazione del servizio	Numero giorni lavorativi	
Efficacia		Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Protocollo, Archivio e Servizi Generali	
Obiettivo	Promuovere una progressiva ma costante transizione digitale, rispettare i tempi di erogazione dei servizi, incentivando modalità di protocollazione on-line
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione e creazione dei fascicoli di tutti i documenti in arrivo delle UOR dell'Amministrazione Centrale e delle strutture dell'Ateneo
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, personale docente e cittadini
Modalità di erogazione del servizio	Il servizio di Protocollo è svolto d'ufficio, attraverso il presidio di canali di trasmissione dell'Ateneo (PEC, posta tradizionale, consegna a mano)
Tempi di erogazione del servizio	Registrazione dei documenti in arrivo entro il giorno lavorativo successivo a quello della ricezione. Ogni documento in arrivo che viene protocollato verrà associato ad un fascicolo che raggruppa un insieme di documenti appartenenti al medesimo procedimento
Accessibilità	Le informazioni sul servizio sono reperibili al seguente link https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-risorse-umane-e-affari-istituzionali/ufficio-protocollo-archivio .
Responsabile dell'Ufficio	Dott. Michele De Pascale Sesto piano, stanza 6.12 - Palazzo del Mediterraneo 59 - 80133 Napoli usg@unior.it; mdepascale@unior.it - 08169090360
Responsabile del progetto di reingegnerizzazione del protocollo	Dott. Amedeo De Biase Settimo piano, stanza 7.8 - Palazzo del Mediterraneo 59 - 80133 Napoli - ateneo@pec.unior.it; protocollo@unior.it; adebiase@unior.it - 0816909052/2104/2106/2535 Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 15:30
Reclami e segnalazioni	L'utente che desidera presentare un reclamo può inviare una segnalazione al Servizio (protocollo@unior.it)
Link utili	https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-risorse-umane-e-affari-istituzionali/ufficio-protocollo-archivio

Rappresentazione della qualità del servizio: Protocollo

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità		Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero	4 (email, PEC, posta a mano, posta ordinaria)
Tempestività		Tempo medio di erogazione del servizio	Numero giorni lavorativi	<3 giorni lavorativi dalla ricezione
Tempestività		Presenza sul sito web di Ateneo di informazioni relative ai contatti, sede e servizio	SI/NO	SI
Efficacia		Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Protocollo, Archivio e Servizi Generali	
Obiettivo	Semplificare, informatizzare, dematerializzare e digitalizzare un documento con firma digitale
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Redazione del Manuale Utente su come protocollare un documento con firma digitale
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, personale docente e cittadini
Modalità di erogazione del servizio	Protocollo; Intranet
Accessibilità	Telematica
Responsabile dell'Ufficio	Dott. Amedeo De Biase Settimo piano, stanza 7.8 - Palazzo del Mediterraneo 59 - 80133 Napoli - ateneo@pec.unior.it; protocollo@unior.it; adebiase@unior.it - 0816909052/2104/2106/2535 Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 15:30
Reclami e segnalazioni	L'utente che desidera presentare un reclamo può inviare una segnalazione al Servizio (protocollo@unior.it)
Link utili	https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-risorse-umane-e-affari-istituzionali/ufficio-protocollo-archivio

Rappresentazione della qualità del servizio: Protocollo

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematica	E-mail. PEC	Numero	2
Tempestività		Tempo medio di erogazione del servizio	Numero giorni lavorativi	<3 giorni lavorativi dalla ricezione
Efficacia		Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Protocollo, Archivio e Servizi Generali	
Obiettivo	Assicurare l'accesso, l'accoglienza e l'orientamento negli edifici, garantire un'informazione, chiara, completa e trasparente dei Servizi Generali interni all'Ateneo
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura/chiusura edifici; • Accoglienza, informazione e orientamento logistico negli stabili; • Assistenza alle persone diversamente abili per l'accesso ai locali degli edifici; • Controllo degli accessi e dello stato dei locali comuni e degli edifici; • Apertura/chiusura e predisposizione delle aule; • Assistenza di base all'utilizzo delle dotazioni didattiche in aula; • Supporto alla gestione di misure di sicurezza in raccordo con il piano di emergenza; • Gestione della corrispondenza nei locali delle portinerie; • Custodia delle chiavi nel locale di portineria sito al Palazzo del Mediterraneo
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, personale docente e cittadini
Modalità di erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurare l'accesso, l'accoglienza e l'orientamento negli edifici; • garantire informazioni sui servizi, sulle attività e le strutture e sull'Ateneo; • assicurare l'accesso e curare la funzionalità delle aule; • supportare l'assistenza tecnica alle postazioni didattiche in aula; • assicurare la verifica e il monitoraggio dello stato degli edifici e degli spazi comuni; • Servizi di accesso, prima accoglienza e informazione; • Servizi di back e front office (es. gestione corrispondenza, custodia chiavi, centralino, ecc.); • Servizi ausiliari alla funzionalità degli spazi (es. gestione delle aule, vigilanza parcheggio e dei locali di servizio, ecc.);
Tempi di erogazione del servizio	Il servizio viene erogato in maniera tempestiva

Accessibilità	Le informazioni sul servizio sono reperibili al seguente link https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-risorse-umane-e-affari-istituzionali/ufficio-protocollo-archivio .
Responsabile dell'Ufficio	Dott. Michele De Pascale Sesto piano, stanza 6.12 - Palazzo del Mediterraneo 59 - 80133 Napoli usg@unior.it; mdepascale@unior.it - 08169090360
Reclami e segnalazioni	L'utente che desidera presentare un reclamo può inviare una segnalazione al Servizio (usg@unior.it). Il Responsabile si impegna a fornire riscontro entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione. Le segnalazioni e i suggerimenti saranno sistematicamente raccolti e vagliati al fine di promuovere il miglioramento continuo del servizio.
Link utili	https://www.unior.it/it/ateneo/amministrazione/area-risorse-umane-e-affari-istituzionali/ufficio-protocollo-archivio

Rappresentazione della qualità del servizio: Protocollo

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità		Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero	5 (e-mail, PEC, posta a mano, posta ordinaria e in presenza)
Tempestività		Tempo medio di erogazione del servizio di accoglienza e orientamento		In tempo reale
Efficacia		Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100

Analisi dei servizi erogati

Centro Interdipartimentale di Servizi di Archeologia - CISA	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Supporto tecnico informatico anche attraverso la disponibilità di apparecchiature di ultima generazione
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Docenti e studenti Parchi archeologici Sovrintendenze
Modalità di erogazione del servizio	In presenza e in remoto
Tempi di erogazione del servizio	Entro massimo 3gg lavorativi dalla ricezione della richiesta
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	E-mail, sito web istituzionale https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/cisa-centro-interdipartimentale-di-servizi-di-archeologia
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio coordinamento tecnico-amministrativo del CISA Responsabile Dott.ssa Anna De Simone 1 vicioletto Santa Maria ad Agnone, 8 - cisa@unior.it 0816909640 Dal lunedì al giovedì, dalle 10 alle 12

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematico		N. di canali	1
Tempestività	Tempi di risposta alla richiesta	Tempo massimo dalla istanza	N. di giorni lavorativi nell'anno solare	≤ 2 settimane dalla richiesta
Trasparenza	Conformità	% di prestazioni erogate	Numero di prestazioni sul numero totale di prestazioni richieste	100
Efficacia	Soddisfazione della qualità del servizio	Percentuale di risposta	Numero di risposte sul totale delle richieste ricevute	100

Analisi dei servizi erogati

Centro Interdipartimentale di Servizi di Archeologia - CISA	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Supporto tecnico con strumentazioni di rilievo architettonico
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Docenti e studenti interni ed esterni Parchi archeologici Sovrintendenze
Modalità di erogazione del servizio	In presenza e in remoto, telefono
Tempi di erogazione del servizio	≤ 3 giorni
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	telefono, e-mail, sito web istituzionale: https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/cisa-centro-interdipartimentale-di-servizi-di-archeologia
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio coordinamento tecnico-amministrativo del CISA Responsabile Dott.ssa Anna De Simone 1 vicioletto Santa Maria ad Agnone, 8 - cisa@unior.it 0816909640 Dal lunedì al giovedì, dalle 10 alle 12

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: in presenza, telematico	N. di canali	2
Tempestività	Tempi di risposta alla richiesta	Tempo massimo dalla istanza	N. di giorni lavorativi nell'anno solare	In tempo reale; ≤ 3
Efficacia	Conformità	% di prestazioni erogate	Numero di prestazioni erogate sul numero totale di prestazioni richieste	100
	Soddisfazione della qualità del servizio	Percentuale di risposta	Numero di risposte sul totale delle richieste pervenute	100

Analisi dei servizi erogati

Centro Interdipartimentale di Servizi di Archeologia - CISA	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Realizzazione di rilievi topografici e tridimensionali da laser scanner
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Docenti e studenti interni ed esterni Parchi archeologici Sovrintendenze
Modalità di erogazione del servizio	In presenza e in remoto
Tempi di erogazione del servizio	≤ 3gg lavorativi dalla ricezione della richiesta
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Vie brevi, e-mail, sito web istituzionale: https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/cisa-centro-interdipartimentale-di-servizi-di-archeologia
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio coordinamento tecnico-amministrativo del CISA Responsabile Dott.ssa Anna De Simone 1 vicioletto Santa Maria ad Agnone, 8 - cisa@unior.it 0816909640 Dal lunedì al giovedì, dalle 10 alle 12



Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: in presenza, telefono, telematica	N. di canali	3
Tempestività	Tempi di risposta alla richiesta	Tempo massimo dalla istanza	N. di giorni lavorativi nell'anno solare	In tempo reale; ≤ 3
Efficacia	Conformità	% di prestazioni erogate	Numero di prestazioni erogate sul numero di prestazioni richieste	100

Analisi dei servizi erogati

Centro Interdipartimentale di Servizi di Archeologia - CISA	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Pubblicazione articoli scientifici su rivista web del CISA
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Docenti, ricercatori, dottorandi, dottori di ricerca
Modalità di erogazione del servizio	Da remoto
Tempi di erogazione del servizio	Entro massimo 2 settimane lavorative dalla ricezione della richiesta
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	E-mail, sito web istituzionale: https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/cisa-centro-interdipartimentale-di-servizi-di-archeologia
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio coordinamento tecnico-amministrativo del CISA Responsabile Dott.ssa Anna De Simone 1 vicoletto Santa Maria ad Agnone, 8 - cisa@unior.it 0816909640 Dal lunedì al giovedì, dalle 10 alle 12

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematico		N. di canali	1
Tempestività	Tempi di risposta alla richiesta	Tempo massimo dalla istanza	N. di giorni lavorativi nell'anno solare	≤ 2 settimane dalla richiesta
Trasparenza	Conformità	% di prestazioni erogate	Numero di prestazioni sul numero totale di prestazioni richieste	100
Efficacia	Soddisfazione della qualità del servizio	Percentuale di risposta	Numero di risposte sul totale delle richieste ricevute	100

Analisi dei servizi erogati

Centro Linguistico di Ateneo - CLAOR	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Certificazioni di lingua cinese HSK - HSKK Pubblicazione avviso Raccolta iscrizioni Rilascio attestati Gestione amministrativo-contabile Contatti con Ministero dell'Istruzione cinese
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti
Modalità di erogazione del servizio	In presenza
Tempi di erogazione del servizio	Gli utenti che fanno richiesta ricevono una mail esplicativa del servizio entro max 3 giorni dalla ricezione della richiesta
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito web di ateneo, https://confucio.unior.it/hsk-hskk/ , confucio@unior.it
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	CLAOR - Segreteria amministrativa - Dott.ssa Anna De Simone - ISTITUTO CONFUCIO <i>Via Nuova Marina, 59, V e IX piano</i> - claor@unior.it; confucio@unior.it - 081/6909044-045-234 L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al giovedì dalle 10 alle 12 (eventuali variazioni sono tempestivamente segnalate sulle pagine web del CLAOR)

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	In presenza	Numero giornate di apertura su base settimanale	2
	Accessibilità multicanale	Via mail Sito web	Numero di canali	2
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di risposta	Numero di giorni	=/<3
Trasparenza	Procedure di contatto	Disponibilità sul sito delle informazioni per il servizio	Numero giorni per aggiornamento informazioni	=/<1
Efficacia	Soddisfazione complessiva del servizio	Percentuale di reclami	Numero reclami sul totale delle prestazioni erogate	=/<2

Analisi dei servizi erogati

Centro Linguistico di Ateneo - CLAOR	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Certificazione di inglese LanguageCERT Pubblicazione avviso Raccolta iscrizioni Rilascio attestati Gestione amministrativo-contabile Contatti con ente certificatore LanguageCERT
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti
Modalità di erogazione del servizio	In presenza e online
Tempi di erogazione del servizio	Gli utenti che fanno richiesta ricevono una mail esplicativa del servizio entro max 3 giorni dalla ricezione della richiesta
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito web di ateneo, pagine CLAOR, https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/claor-centro-linguistico-di-ateneo/certificazioni-linguistiche/certificazione-0 Email: claor@unior.it
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	CLAOR – Segreteria amministrativa - Dott.ssa Anna De Simone <i>Via Nuova Marina, 59, V piano</i> - claor@unior.it 081/6909044-045 L'ufficio è aperto al pubblico il lunedì e il giovedì dalle 10 alle 12 (eventuali variazioni sono tempestivamente segnalate sulle pagine web del CLAOR)

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	In presenza	Numero giornate di apertura su base settimanale	2
	Accessibilità multicanale	Via mail Sito web	Numero di canali	2
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di risposta	Numero di giorni	=/<3
Trasparenza	Procedure di contatto	Disponibilità sul sito delle informazioni per il servizio	Numero giorni per aggiornamento informazioni	=/<1
Efficacia	Soddisfazione complessiva del servizio	Percentuale di reclami	Numero reclami sul totale delle prestazioni erogate	=/<2

Analisi dei servizi erogati

Centro Linguistico di Ateneo - CLAOR	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Supporto tecnico-didattico utilizzo piattaforma e-learning di Ateneo Moodle Apertura aule virtuali per docenti. Duplicazione e modifica impostazione aule e ruoli degli utenti. Supporto tecnico/metodologico a docenti nell'impiego della piattaforma. Formazione a docenti e CEL nella realizzazione di quiz e test linguistici. Supporto a student* nell'utilizzo della piattaforma, nella creazione/aggiornamento del profilo. Recupero credenziali.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Docenti, CEL e student* UNIOR
Modalità di erogazione del servizio	Le richieste vengono inoltrate attraverso indirizzo mail dedicato e attraverso i form disponibili sulla home page della piattaforma https://elearning.unior.it/
Tempi di erogazione del servizio	Da minimo 1 ora dalla richiesta a massimo 3 giorni a seconda della richiesta.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito web di ateneo, pagine CLAOR Piattaforma e-learning di Ateneo Moodle https://elearning.unior.it/ - e-mail: claor.web@unior.it
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	CLAOR - Direzione tecnica Dott.ssa Maria De Santo <i>Via Nuova Marina, 59, V piano</i> - claor.web@unior.it ; mdesanto@unior.it - 081/6909017-018-094 L'ufficio non effettua orario di apertura al pubblico per tale servizio ma è sempre raggiungibile via mail e per alcune attività di formazione previo appuntamento via mail. La piattaforma e-learning generalmente accessibile h24.

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità online	Via mail e via form	Numero di canali	2
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di risposta	Numero di giorni	=/< 3
Trasparenza	Procedure di contatto	Disponibilità sulla home CLAOR e piattaforma e-learning di Ateneo Moodle delle informazioni per il servizio	Numero giorni per aggiornamento informazioni	=/<1
Efficacia	Soddisfazione complessiva del servizio	Percentuale di reclami	Numero reclami sul totale delle prestazioni erogate	=/<2

Analisi dei servizi erogati

Centro Linguistico di Ateneo - CLAOR	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Autoapprendimento linguistico nel Laboratorio Self-Access in presenza e online. Apprendimento autonomo e guidato delle lingue straniere e dell'italiano L2 Accoglienza e tutoraggio student* nel Laboratorio Self-Access per l'apprendimento autonomo e guidato delle lingue straniere e dell'italiano L2, consulenza linguistica, elaborazione di percorsi di autoapprendimento in presenza e online, assistenza nell'utilizzo delle postazioni e delle risorse multimediali per lo studio delle lingue.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Student* dell'Ateneo
Modalità di erogazione del servizio	In presenza nel Laboratorio Self-Access Online nei Self-Access virtuali sulla piattaforma e-learning di Ateneo
Tempi di erogazione del servizio	Registrazione e utilizzo delle postazioni e delle risorse in presenza: in tempo reale; online: entro massimo due giorni dalla richiesta. Elaborazione percorsi: da 1 a massimo 3 giorni dalla richiesta.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito web di ateneo, pagine CLAOR https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/claor-centro-linguistico-di-ateneo/autoapprendimento-self-access e-mail: claor.self@unior.it
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	CLAOR – Direzione tecnica Dott.ssa Maria De Santo <i>Via Nuova Marina, 59, IV piano - claor.self@unior.it</i> 081/6909017-018-094-325 Il Laboratorio Self-Access è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 14 (eventuali variazioni sono tempestivamente segnalate sulle pagine web del CLAOR) La piattaforma e-learning generalmente accessibile h24.

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	In presenza al Laboratorio Self-Access.	Numero giornate di apertura su base settimanale	5
	Accessibilità multicanale	Online attraverso indirizzi email dedicati, form e piattaforma e-learning di Ateneo Moodle(h24)	Numero di canali	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di erogazione del servizio dalla richiesta	Numero di giorni	In tempo reale per attività in presenza, =/< 2 per iscrizione online. Percorsi =/< 3
Trasparenza	Procedure di contatto	Disponibilità sul sito delle informazioni per il servizio	Numero giorni per aggiornamento informazioni	=/< 1
Efficacia	Soddisfazione complessiva del servizio	Percentuale di reclami	Numero reclami sul totale delle prestazioni erogate	=/<2

Analisi dei servizi erogati

Centro Linguistico di Ateneo - CLAOR	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Corsi di italiano L2 per student* stranieri* Erogazione e monitoraggio dei corsi di lingua italiana per student* stranier* dell'Ateneo. I corsi (erogati due volte l'anno) sono strutturati in 60 ore in presenza e 20 di attività di autoapprendimento guidato. Somministrazione test di livello, formazione classi, interfaccia con CEL di madrelingua italiana, erogazione autoapprendimento online e in presenza. Monitoraggio in itinere e finale delle attività, nell'ambito del processo di monitoraggio delle attività e rilevazione delle opinioni delle diverse tipologie di utenti dei servizi linguistici e di formazione erogati dal CLAOR. Interfaccia con gli uffici preposti e organi CLAOR
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Student* stranier* dell'Ateneo (Erasmus, scambi internazionali, studenti stranieri iscritti all'Ateneo)
Modalità di erogazione del servizio	Corsi in presenza Autoapprendimento online nei Self-Access virtuali sulla piattaforma e-learning di Ateneo
Tempi di erogazione del servizio	Informazioni e supporto nelle attività: da 1 a massimo 2 giorni dalla richiesta.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito web di ateneo, pagine CLAOR https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/claor-centro-linguistico-di-ateneo/corsi-di-lingua/corsi-di-lingua-italiana , in presenza o via mail e-mail: claor.self@unior.it
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	CLAOR – Direzione tecnica Dott.ssa Maria De Santo <i>Via Nuova Marina, 59, IV e V piano - claor.self@unior.it mdesanto@unior.it; 081/6909017-018-325</i> Attività di coordinamento tra uffici e interfaccia con studenti per gestione dei corsi avviene per lo più via mail e talvolta in presenza. Il Laboratorio self-access per le attività di autoapprendimento è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 14 (eventuali variazioni sono tempestivamente segnalate sulle pagine web del CLAOR). La piattaforma e-learning generalmente accessibile h24.

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	In presenza al Laboratorio Self-Access.	Numero giornate di apertura su base settimanale	5
	Accessibilità multicanale	Online attraverso indirizzi email dedicati, form e piattaforma e-learning di Ateneo Moodle(h24)	Numero di canali	2
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di risposta	Numero di giorni	= / < 2
Trasparenza	Procedure di contatto	Disponibilità sul sito delle informazioni per il servizio	Numero giorni per aggiornamento informazioni	=/< 1
Efficacia	Soddisfazione per la qualità del servizio	Sondaggi di monitoraggio	Percentuale questionari/ sondaggi somministrati sul totale dei corsisti	100

Analisi dei servizi erogati

Centro Linguistico di Ateneo - CLAOR	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Corsi di italiano L2 Erogazione corsi di lingua italiana per studenti stranieri dell'Ateneo Redazione elenchi, gestione procedure amministrativo-contabili, elaborazione degli attestati e comunicazione agli uffici PEI e Rel Int dell'Ateneo.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Student* stranier* dell'Ateneo (Erasmus, scambi internazionali)
Modalità di erogazione del servizio	Corsi in presenza
Tempi di erogazione del servizio	max 3 giorni dalla richiesta
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito web di ateneo, pagine CLAOR https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/claor-centro-linguistico-di-ateneo/corsi-di-lingua/corsi-di-lingua-italiana Email: claor@unior.it
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	CLAOR – Segreteria amministrativa Dott.ssa Anna De Simone <i>Via Nuova Marina, 59, V piano</i> - claor@unior.it ; 081/6909044-045 L'ufficio è aperto al pubblico il lunedì e il giovedì dalle 10 alle 12 (eventuali variazioni sono tempestivamente segnalate sulle pagine web del CLAOR)

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	In presenza	Numero giornate di apertura su base settimanale	2
	Accessibilità multicanale	Via mail In presenza telefono	Numero di canali	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di risposta	Numero di giorni	=/<3
Trasparenza	Procedure di contatto	Disponibilità sul sito delle informazioni per il servizio	Numero giorni per aggiornamento informazioni	=/< 1
Efficacia	Soddisfazione complessiva del servizio	Percentuale di reclami	Numero reclami sul totale delle prestazioni erogate	=/<2

Analisi dei servizi erogati

Centro Linguistico di Ateneo - CLAOR	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Corsi di formazione linguistica per enti esterni Erogazione corsi di lingua per enti esterni Redazione convenzioni/accordi, gestione procedure amministrativo-contabili, elaborazione degli attestati.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Enti/istituzioni esterne all'Ateneo
Modalità di erogazione del servizio	Corsi di lingua in presenza e online
Tempi di erogazione del servizio	Gli utenti che fanno richiesta ricevono una mail esplicativa del servizio entro max 3 giorni dalla ricezione della richiesta
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito web di ateneo, pagine CLAOR https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/claor-centro-linguistico-di-ateneo Email: claor@unior.it
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	CLAOR – Segreteria amministrativa Dott.ssa Anna De Simone <i>Via Nuova Marina, 59, V piano</i> - claor@unior.it 081/6909044-045 L'ufficio è aperto al pubblico il lunedì e il giovedì dalle 10 alle 12 (eventuali variazioni sono tempestivamente segnalate sulle pagine web del CLAOR)

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	In presenza	Numero giornate di apertura su base settimanale	2
	Accessibilità multicanale	Via mail Sito web telefono	Numero di canali	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di risposta	Numero di giorni	=/<3
Trasparenza	Procedure di contatto	Disponibilità sul sito delle informazioni per il servizio	Numero giorni per aggiornamento informazioni	=/< 1
Efficacia	Soddisfazione complessiva del servizio	Percentuale di reclami	Numero reclami sul totale delle prestazioni erogate	=/<2

Analisi dei servizi erogati

Centro Linguistico di Ateneo - CLAOR	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Progetto Tandem/eTandem: Progetto di scambi linguistici alla pari tra student* italian* e stranier* in presenza o a distanza. Il progetto viene attivato dalle due alle quattro volte l'anno e ogni progetto di scambi dura dai due ai quattro mesi.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Student* stranier* e student* italian* del nostro Ateneo e student* di Università straniere
Modalità di erogazione del servizio	In presenza, via mail, via form, piattaforma e-learning di Ateneo: Self-Access online - Tandem corner https://elearning.unior.it/course/view.php?id=809
Tempi di erogazione del servizio	Risposta alla richiesta di adesione (durante l'apertura delle iscrizioni) massimo entro 2 giorni. Partenza attività sulla base della disponibilità di student* per la lingua richiesta.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito web di ateneo, pagine CLAOR https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/claor-centro-linguistico-di-ateneo/progetto-tandem e-mail: claor.self@unior.it
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	CLAOR – Direzione tecnica Dott.ssa Maria De Santo <i>Via Nuova Marina, 59, IV piano</i> - claor.self@unior.it 081/6909017-018-094-325 Il Laboratorio self-access è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 14 (eventuali variazioni sono tempestivamente segnalate sulle pagine web del CLAOR) La piattaforma e-learning generalmente accessibile h24.

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Iscrizione o informazioni in presenza nel Laboratorio Self-Access	Numero giornate di apertura su base settimanale	5
	Accessibilità multicanale	Online attraverso indirizzi email dedicati, form e piattaforma e-learning di Ateneo Moodle(h24)	Numero di canali	3
Trasparenza	Sito web del CLAOR https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/claor-centro-linguistico-di-ateneo/progetto-tandem	Disponibilità sul sito delle informazioni per il servizio	Numero giorni per aggiornamento informazioni	= / < 1
Efficacia	Soddisfazione per la qualità del servizio	Questionari/ sondaggi di monitoraggio/ gradimento in itinere e finali.	Percentuale questionari /sondaggi somministrati sul totale dei corsisti	100

Analisi dei servizi erogati

IL TORCOLIERE - Officine Grafico-Editoriali d'Ateneo	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Servizio di pre stampa Raccolta dati per pubblicazioni e/o riviste e convegnistica.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Comunità accademica
Modalità di erogazione del servizio	E-mail, telefono, in presenza
Tempi di erogazione del servizio	≤ 20 gg lavorativi
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Tutte le informazioni vengono trasferite attraverso email
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Ufficio coordinamento tecnico-amministrativo IL TORCOLIERE – Officine Grafico Editoriali d'Ateneo Direttore Tecnico Dott. Mariano Cinque
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Palazzo Del Mediterraneo – <i>Via Nuova Marina 59</i> – Piano terra – 80133 Napoli I numeri di telefono e le e-mail sono visualizzabili al seguente link: https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/torcoliere-e-uniorpress/organizzazione
Orari apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00

**Rappresentazione della qualità del servizio: Servizio di pre stampa
Raccolta dati per pubblicazioni e/o riviste e convegnistica**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	1. e-mail 2. telefono 3. presenza	Numero canali	3
Tempestività	Tempo di elaborazione di pre stampa per elaborati grafici	gg. lavorativi	≤ 20 gg lavorativi	≤ 20
Trasparenza	Diffusione delle informazioni attraverso e-mail	Modalità di diffusione telematica	Invio telematico	si
Efficacia		Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100%

Analisi dei servizi erogati

IL TORCOLIERE - Officine Grafico-Editoriali d'Ateneo	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Servizio di stampa Raccolta materiale grafico per la stampa
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Comunità accademica
Modalità di erogazione del servizio	Telefono, in presenza
Tempi di erogazione del servizio	≤ 30 gg lavorativi
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Tutte le informazioni vengono trasferite attraverso email e telefono
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Ufficio coordinamento tecnico-amministrativo IL TORCOLIERE – Officine Grafico Editoriali d'Ateneo Direttore Tecnico Dott. Mariano Cinque
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Palazzo Del Mediterraneo – Via Nuova Marina 59 – Piano terra – 80133 Napoli I numeri di telefono e le e-mail sono visualizzabili al seguente link: https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/torcoliere-e-uniorpress/organizzazione
Orari apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00

**Rappresentazione della qualità del servizio: Servizio di pre stampa
Raccolta materiale grafico per la stampa**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	1. telefono 2. presenza	Numero canali	2
Tempestività	Tempi di stampa dei materiali grafici	gg. lavorativi	≤ 30 gg lavorativi	≤ 30
Trasparenza	Diffusione delle informazioni attraverso e-mail e telefono	Modalità di diffusione telematica	Invio telematico	si
Efficacia		Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100%

Analisi dei servizi erogati

IL TORCOLIERE - Officine Grafico-Editoriali d'Ateneo	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Pubblicazione on-line su piattaforma SHARE Press, SHARE Riviste e Catalogo UniorPress Raccolta dati per pubblicazioni online
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Comunità accademica
Modalità di erogazione del servizio	Telefono, e-mail, piattaforma SHARE Press, SHARE Riviste e Catalogo UniorPress
Tempi di erogazione del servizio	≤ 10 gg lavorativi per ciascuna pubblicazione
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Tutte le informazioni sono disponibili ai seguenti link: https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/torcoliere-e-uniorpress/catalogo-uniorpress http://www.fedoabooks.unina.it/index.php/fedoapress http://www.serena.unina.it
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Ufficio coordinamento tecnico-amministrativo IL TORCOLIERE – Officine Grafico Editoriali d'Ateneo Direttore Tecnico Dott. Mariano Cinque
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Palazzo Del Mediterraneo – <i>Via Nuova Marina 59</i> – Piano terra – 80133 Napoli I numeri di telefono e le e-mail sono visualizzabili al seguente link: https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/torcoliere-e-uniorpress/organizzazione
Orari apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00

Rappresentazione della qualità del servizio: Pubblicazione on-line su piattaforma SHARE e Catalogo UniorPress - Raccolta dati per pubblicazioni online

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	1. telefono 2. e-mail 3. Piattaforma SHARE Press 4. Piattaforma SHARE Riviste 5. Catalogo UniorPress	Numero canali	5
Tempestività	Tempi di pubblicazione on-line dei volumi e delle riviste accademiche	gg. lavorativi	≤ 10 gg lavorativi	≤ 10
Trasparenza	Diffusione delle informazioni attraverso sito web	Modalità di diffusione telematica	Pubblicazione telematica	si
Efficacia		Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100%

Analisi dei servizi erogati

IL TORCOLIERE - Officine Grafico-Editoriali d'Ateneo	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Supporto al Consiglio del Comitato Tecnico-Scientifico Predisposizione Convocazione, predisposizione della documentazione per le riunioni- elaborazione verbale delle adunanze. Il servizio predispone bozza convocazione del Comitato (o.d.g.). A seguito di acquisizione firma, apposizione protocollo e invio mediante mail ai membri del Comitato. Acquisizione spazio ove tenere la riunione, eventuale predisposizione aula virtuale, invio richiesta di predisposizione della registrazione del consiglio. Predisposizione elenco dei partecipanti. Acquisizione eventuali giustifiche. Invio e/o predisposizione di eventuale documentazione oggetto di discussione.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenti interni: Presidente Centro IL TORCOLIERE, Comitato tecnico-scientifico
Modalità di erogazione del servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio: n. 5 canali (Mail, Telefono, Piattaforma Microsoft Teams e PEC)
Tempi di erogazione del servizio	≤ 60 gg lavorativi
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	e-mail, telefono
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Ufficio coordinamento tecnico-amministrativo IL TORCOLIERE – Officine Grafico Editoriali d'Ateneo Direttore Tecnico Dott. Mariano Cinque
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Palazzo Del Mediterraneo – Via Nuova Marina 59 – Piano terra – 80133 Napoli I numeri di telefono e le e-mail sono visualizzabili al seguente link: https://www.unior.it/it/centri-di-servizio/torcoliere-e-uniorpress/organizzazione
Orari apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00

Rappresentazione della qualità del servizio: Supporto al Comitato tecnico-scientifico

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	N. 4 canali:	4
Tempestività		Tempo dell'istruttoria e di elaborazione del verbale	Accesso giornaliero	≤ 60 gg lavorativi
Trasparenza	Pubblicazione del verbale tramite sito web	Modalità di diffusione telematica	Pubblicazione telematica	si
Efficacia		Continuità del servizio	Percentuale di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100%

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Africa, Asia e Mediterraneo	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Acquisto beni e servizi Ciclo passivo Rilevazione contabile del contratto o buono d'ordine, del documento di trasporto, della fattura, dell'ordinativo di pagamento, rilevazioni inventariali, rilevazioni di apertura, reintegrazioni e chiusura dei registri dei fondi economici
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Professori - Ricercatori - Fornitori
Modalità di erogazione del servizio	Posta elettronica In sede Sito web di Ateneo.
Tempi di erogazione del servizio	15 giorni dalla ricezione della richiesta
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Per posta elettronica In sede Sul sito web di Ateneo
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Servizio Contabilità e Missioni Dott.ssa Alessandra Gallo Piazza San Domenico Maggiore 13 - Telefono 081-6909709 daamucr.unior.it Dal martedì al giovedì, dalle 9.00 alle 13.00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: posta elettronica, in presenza, sito web di Ateneo	N. di canali disponibili	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di erogazione della prestazione	N. di giorni lavorativi nell'anno solare	≤ 15
Trasparenza	Disponibilità delle Informazioni	Pubblicazione in Amministrazione Trasparente	SI/NO	SI
Efficacia	Soddisfazione dell'utenza	Reclami pervenuti dall'utenza	Percentuale di reclami	≤ 1

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Africa, Asia e Mediterraneo	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Liquidazione spese vive di missione a docenti, ricercatori, studenti, dottorandi e assegnisti che ai fini della ricerca si recano in missione tanto all'estero quanto in Italia Ciclo Missioni Il servizio, consistente nel pagamento di rimborsi di missione a carico sia del Dipartimento, si esplica in diverse attività: pagamento rimborsi di missioni a personale strutturato e non (in caso di strutture autonome di Ateneo, su missioni liquidate dalle stesse); presidio del regolamento per le missioni di Ateneo; erogazione anticipi.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Professori-Ricercatori-Studenti-Dottorandi-Assegnisti
Modalità di erogazione del servizio	Per posta elettronica In sede Sito web di Ateneo
Tempi di erogazione del servizio	30 giorni
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Per posta elettronica In sede Sito web di Ateneo
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Servizio Contabilità e Missioni Dott.ssa Alessandra Gallo Piazza San Domenico Maggiore 13 - Telefono 081-6909709 daamucr unior.it Dal martedì al giovedì, dalle 9.00 alle 13.00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: posta elettronica, in presenza, sito web di Ateneo	N. di canali disponibili	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di erogazione della prestazione	Percentuale riscontri rispetto al totale delle richieste ricevute	≤ 30
Efficacia	Soddisfazione dell'utenza	% di reclami pervenuti dall'utenza	Numero di reclami sul totale delle richieste pervenute	≤ 1

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Africa, Asia e Mediterraneo	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione accesso Lauree Magistrali tramite modulo Forms. Accesso informatizzato Lauree Magistrali. Creazione Forms per i Corsi di Laurea Magistrali, che prevede la seguente struttura: Date di apertura e chiusura presentazione domande predefinita, campi descrittivi compilabili, ove necessari obbligatori; possibilità di allegare documentazione in formato Word o Pdf. Trasmissione documentazione caricata, tramite cartella condivisa OneDrive, alla Commissione di Orientamento dei Corsi di Studio direttamente connessa al Forms.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti Laureati o Laureandi di Primo Livello
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	5 gg dalla domanda trasmissione alla Commissione
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Portale di Ateneo
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Servizio Supporto alla Didattica Dott.ssa Alessandra Gallo Piazza San Domenico Maggiore 13 - Telefono 081-6909709 daam.didattica@unior.it Dal martedì al giovedì, dalle 9.00 alle 13.00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematica	Canali disponibili per accesso al servizio	N. di canali attivati	1
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	N. di giorni	≤ 30
Efficacia	Soddisfazione degli utenti	% di reclami	Numero di reclami sul totale delle pratiche istruite	≤ 10

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Africa, Asia e Mediterraneo	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Utilizzo di Forms per la ricezione e gestione degli appelli d'esame per i Corsi di Laurea e Laurea Magistrale. Gestione calendario esami Lauree e Lauree magistrali tramite modulo Forms. Il Forms prevede la seguente struttura: Dati anagrafici e recapiti del docente, disciplina e tipologia di erogazione (S/O/SOC), corso di studi di afferenza, definizione di blocchi date predefiniti per sessioni (invernale, estiva, autunnale, straordinaria invernale, autunnale FC, invernale FC)
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Docenti
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Telematica
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Servizio Supporto alla Didattica Dott.ssa Alessandra Gallo Piazza San Domenico Maggiore 13 - Telefono 081-6909709 daam.didattica@unior.it Dal martedì al giovedì, dalle 9.00 alle 13.00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematica	Canali disponibili: Modulo Forms	N. di canali attivati	1
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo erogazione del servizio	N. di giorni	In tempo reale
Efficacia	Soddisfazione dell'utenza	% di reclami pervenuti dall'utenza	Numero di reclami sul totale delle pratiche istruite	≤ 1

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Studi Letterari, Linguistici e Comparati	
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>GESTIONE ATTIVITÀ SEDUTE CONSIGLIO DI DIPARTIMENTO E GIUNTA DI DIPARTIMENTO Supporto amministrativo e gestionale alle riunioni di Consiglio e Giunta di Dipartimento. Il servizio prevede: - raccolta e analisi proposte attività e convocazione sedute; - verifica/stesura documenti istruttori e coordinamento attività amministrative istruttorie; - svolgimento Consiglio di Dipartimento: verbalizzazione interventi, verifica presenze; - trasmissione deliberati a organi e Strutture Ateneo; - pubblicazione sito web ai fini della trasparenza.</p>
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Docenti del Dipartimento, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica, assegnisti, PTA e dottorandi, terzi portatori di interesse e altre strutture interne dell'Ateneo.</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Telematica e in presenza</p>
<p>Tempi di erogazione del servizio</p>	<p>Entro 48 h dalla richiesta</p>
<p>Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i></p>	<p>https://www.unior.it/it/dipartimenti/dipartimento-studi-letterari-linguistici-e-comparati/organizzazione/verbali</p>
<p>UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR</p> <p>Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)</p> <p>Orari apertura</p>	<p>Dip. di Studi Letterari, linguistici e Comparati - Ufficio Risorse Umane e Finanziarie - Attività Dipartimentali Responsabile dell'Ufficio: Dott. Luigi Mondo .</p> <p>Palazzo Santa Maria Porta Coeli, Via Duomo, 219 – Napoli Stanze 310/11 - Tel. 081/6909372/808- Disslc@unior.it</p> <p>Orario di ricevimento: Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 10.00 alle 13.00</p>

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica e multicanale	Ufficio e Contatto e-mail	Numero di canali disponibili	2
Tempestività		Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	Entro 48 h
Trasparenza		Disponibilità sul sito delle informazioni per i servizi.	Numero giorni per aggiornamento informazioni	30 gg
Efficacia		Percentuale di reclami	Numero reclami	≤5

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Studi Letterari, Linguistici e Comparati	
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>CONTABILITA' Il servizio si articola in: -costi: verifica copertura finanziaria, contabilizzazioni, ordinativi di pagamento, regolarizzazioni, pagamento forniture di beni e servizi; - ricavi: contabilizzazione, ordinativo di incasso, gestione dei flussi bancari. - Acquisti beni e servizi del Dipartimento Servizio contratti di lavoro autonomo a supporto della ricerca. Il Servizio attua le disposizioni dell'Amministrazione Centrale, sia direttamente, sia per il tramite del Capo del preposto Ufficio dipartimentale, provvede alla gestione dei processi contabili, ai sensi e nei termini del Regolamento di Ateneo per l'Amministrazione, la finanza e la contabilità e delle norme vigenti. Cura l'attività negoziale (analisi del fabbisogno, programmazione, procedure di affidamento di forniture di beni e acquisizione di servizi, emissione dei provvedimenti di spesa che impegnano il Dipartimento verso l'esterno e relative verifiche della regolarità di tutti i documenti giustificativi e liquidazione). Provvede alla gestione inventariale dei beni mobili e predispone i prospetti delle variazioni della consistenza degli stessi. Gestisce, previa autorizzazione del Capo del preposto Ufficio dipartimentale, il fondo economale di Dipartimento.</p>
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Docenti del Dipartimento, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica, assegnisti, PTA e dottorandi, terzi portatori di interesse e altre strutture interne dell'Ateneo.</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Telematica e in presenza</p>
<p>Tempi di erogazione del servizio</p>	<p>Entro 48 h dalla richiesta</p>

Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://www.unior.it/it/dipartimenti/dipartimento-studi-letterari-linguistici-e-comparati/organizzazione/verbali
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Dip. di Studi Letterari, linguistici e Comparati - Ufficio Risorse Umane e Finanziarie - Attività Dipartimentali Responsabile dell'Ufficio: Dott. Luigi Mondo .
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Palazzo Santa Maria Porta Coeli, Via Duomo, 219 – Napoli Stanze 310/11 - Tel. 081/6909372/808- Disslc@unior.it
Orari apertura	Orario di ricevimento: Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 10.00 alle 13.00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Ufficio Contatto e-mail Telefono	Numero di canali disponibili	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	Entro 48 h
Trasparenza		Disponibilità sul sito delle informazioni per i servizi	Numero giorni per l'aggiornamento delle informazioni	30 gg
Efficacia	Soddisfazione della qualità del servizio	Percentuale di reclami	Numero reclami	≤5

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Studi Letterari, Linguistici e Comparati	
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>MISSIONI Gestione delle missioni del personale afferente al Dipartimento nonché all'aggiornamento e alla manutenzione dei contenuti delle pagine web dipartimentali e della modulistica di propria competenza. Il servizio provvede alla gestione delle missioni del personale afferente al Dipartimento nonché all'aggiornamento e alla manutenzione dei contenuti delle pagine web dipartimentali e della modulistica di propria competenza.</p>
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Docenti e PTA del Dipartimento, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica, assegnisti e dottorandi.</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Telematica e/o in presenza</p>
<p>Tempi di erogazione del servizio</p>	<p>Entro 48 h dalla richiesta</p>
<p>Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i></p>	<p>https://www.unior.it/it/dipartimenti/dipartimento-studi-letterari-linguistici-e-comparati/organizzazione/verbali</p>
<p>UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR</p>	<p>Dip. di Studi Letterari, linguistici e Comparati - Ufficio Risorse Umane e Finanziarie - Attività Dipartimentali Responsabile dell'Ufficio: Dott. Luigi Mondo .</p>
<p>Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)</p>	<p>Palazzo Santa Maria Porta Coeli, Via Duomo, 219 – Napoli Stanze 310/11 - Tel. 081/6909372/808- Disslc@unior.it</p>
<p>Orari apertura</p>	<p>Orario di ricevimento: Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 10.00 alle 13.00</p>

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Contatto e-mail Presenza Pagine sito	Numero di canali disponibili	3
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	Entro 48/h risposta Entro 60 gg
Trasparenza		Disponibilità sul sito delle informazioni per i servizi.	Numero giorni per aggiornamento informazioni	30 gg
Efficacia	Tempo di risposta	Percentuale di reclami	Numero reclami	≤5

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Studi Letterari, Linguistici e Comparati	
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>Supporto alla Ricerca, rapporti con Territorio il Servizio attua le disposizioni dell'Amministrazione Centrale, sia direttamente, sia per il tramite del Capo del preposto Ufficio dipartimentale, assicura supporto agli Organi Dipartimentali nella programmazione dell'attività di ricerca, nella gestione, rendicontazione e valutazione dei delle attività di ricerca del Dipartimento. Offre supporto gestione e rendicontazione ai progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali e internazionali, di terza missione e public engagement. Proposta e redazione di convenzioni di collaborazione e successiva gestione amministrativa. Supporto alle attività conto terzi e rendicontazione delle stesse. Supporto ai docenti sulla piattaforma SUA-RD. Gestione delle pubblicazioni con i contributi del Dipartimento e di Fondi di ricerca, monitoraggio nelle banche dati di riferimento. Organizzazione delle manifestazioni scientifiche del Dipartimento. Aggiornamento e manutenzione di contenuti delle pagine web dipartimentali e della modulistica di propria competenza.</p>
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Docenti del Dipartimento, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica, assegnisti, PTA e dottorandi, terzi portatori di interesse e altre strutture interne dell'Ateneo.</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Multicanale</p>
<p>Tempi di erogazione del servizio</p>	<p>Entro 48 h dalla richiesta</p>
<p>Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i></p>	<p>https://www.unior.it/it/dipartimenti/dipartimento-studi-letterari-linguistici-e-comparati/organizzazione/verbali</p>
<p>UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR</p>	<p>Dip. di Studi Letterari, linguistici e Comparati - Ufficio Risorse Umane e Finanziarie - Attività Dipartimentali Responsabile dell'Ufficio: Dott. Luigi Mondo .</p>
<p>Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)</p>	<p>Palazzo Santa Maria Porta Coeli, Via Duomo, 219 – Napoli Stanze 310/11 - Tel. 081/6909372/808- Disslc@unior.it</p>
<p>Orari apertura</p>	<p>Orario di ricevimento: Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 10.00 alle 13.00</p>

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Ufficio Contatto e-mail Telefono	Numero di canali disponibili	3
Tempestività		Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	Entro 48 h
Trasparenza		Disponibilità sul sito delle informazioni per i servizi	Numero giorni per aggiornamento informazioni	30 gg
Efficacia	Tempo di risposta	Percentuale di reclami	Numero reclami	≤5

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Studi Letterari, Linguistici e Comparati	
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>Assicurazione della qualità. Il Personale amministrativo supporta il Direttore e gli Organi Collegiali del Dipartimento la messa in atto delle azioni volte al miglioramento della qualità della didattica e della ricerca. Vengono svolte le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizzazione dei flussi informativi - supporto nella preparazione e nello sviluppo di attività periodiche di autovalutazione e nel corso degli audit interni di valutazione - supporto nelle fasi di valutazione interna e di riesame dei principali processi presidiati e cura della pagina web della Qualità di Dipartimento - partecipazione attiva nei gruppi AQ dei CdS
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Docenti del Dipartimento, portatori di interesse, PQA e altre strutture interne dell'Ateneo, studenti e futuri studenti e le loro famiglie.</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Telematica (piattaforma Teams – email) In presenza</p>
<p>Tempi di erogazione del servizio</p>	<p>Nelle scadenze previste</p>
<p>Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i></p>	<p>https://www.unior.it/it/dipartimenti/dipartimento-studi-letterari-linguistici-e-comparati/assicurazione-della-qualita/aq-1</p>
<p>UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR</p>	<p>Dip. di Studi Letterari, linguistici e Comparati - SERVIZIO SUPPORTO ALLA DIDATTICA - Responsabile del servizio: Pasquale Ranieri Tenti.</p>
<p>Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)</p>	<p>Palazzo Santa Maria Porta Coeli - Via Duomo, 219 - Napoli Stanze 1.27/28/29 - Tel. 081/6909854/55/56; Disslc.didattica@unior.it; Disslc.esami@unior.it</p>
<p>Orari apertura</p>	<p>Orario di ricevimento: Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 10.00 alle 13.00</p>

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità		Incontri calendarizzati	Numero di incontri mensili	Da 7 a 10 incontri
	Accessibilità multicanale	Contatto e-mail Telefono Piattaforma teams	Numero di canali disponibili	4
Tempestività	Tempo di risposta e continuità del servizio	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	in tempo reale
Trasparenza		Disponibilità sul sito delle informazioni per i servizi	Numero giorni per aggiornamento informazioni	48/h
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale di reclami	Numero Reclami dell'utenza sul totale delle richieste	≤5

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Studi Letterari, Linguistici e Comparati	
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>Gestione esami di profitto Il Servizio supporta gli utenti, docenti e studenti, per la calendarizzazione degli appelli degli esami e la gestione delle prenotazioni; inoltre coordina lo sviluppo di strumenti informatici per la dematerializzazione dei servizi alle strutture didattiche. Acquisizione delle date appelli attraverso forms, controllo date e range, accavallamenti, inserimento date su foglio Excel condiviso con gli uffici didattica degli altri dipartimenti per controlli incrociati per insegnamenti trasversali, inserimento date e commissioni sulla piattaforma esse3, creazione di appelli dedicati agli studenti Erasmus e in mobilità, creazione sessioni aperte per studenti diversamente abili, gestione appelli semestre aggiuntivo e esami non più attivi per CdS ad esaurimento. Lo studente, accede alla prenotazione online degli esami attraverso la procedura ESSE3 - Servizi online, raggiungibile al seguente indirizzo: https://iuo.esse3.cineca.it/Home.do o attraverso l'applicazione.</p>
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Docenti - Studenti</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Telematica e/o in presenza</p>
<p>Tempi di erogazione del servizio</p>	<p>In base alle scadenze</p>
<p>Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i></p>	<p>https://www.unior.it/ateneo/6782/1/dipartimento-di-studi-letterari-linguistici-e-comparati.html</p>
<p>UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR</p>	<p>Dip. di Studi Letterari, linguistici e Comparati - SERVIZIO SUPPORTO ALLA DIDATTICA - Responsabile del servizio: Pasquale Ranieri Tenti.</p>
<p>Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)</p>	<p>Palazzo Santa Maria Porta Coeli - Via Duomo, 219 - Napoli Stanze 1.27/28/29 - Tel. 081/6909854/55/56; Disslc.didattica@unior.it; Disslc.esami@unior.it</p>
<p>Orari apertura</p>	<p>Orario di ricevimento: Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 10.00 alle 13.00</p>

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica e Multicanale	E-mail Form Telefono Sportello	Numero di canali disponibili	4
Tempestività		Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	in tempo reale
Trasparenza		Disponibilità sul sito delle informazioni per i servizi	Numero giorni per aggiornamento informazioni	in tempo reale
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale di reclami	Numero Reclami dell'utenza sul totale delle richieste	≤5

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Studi Letterari, Linguistici e Comparati	
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>Verifica e monitoraggio attività didattica Gestione e verifica delle attività connesse all'offerta formativa del Dipartimento. Assistenza Organi Collegiali preposti alla verifica e monitoraggio (Direttore dipartimento, Commissione paritetica, Collegi didattici e Gruppi AQ, Consiglio di Dipartimento);</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestione procedura assegnazione affidamenti e liquidazione docenti e ricercatori interni ed esterni; - raccolta e verifica dei registri delle lezioni; - verifica attività didattica svolta dai docenti interni, in coordinamento con altri Dipartimenti; - monitoraggio e supporto per la compilazione del Syllabus.
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Docenti del Dipartimento, altre strutture interne dell'Ateneo.</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Telematica e/o in presenza</p>
<p>Tempi di erogazione del servizio</p>	<p>In base alle scadenze previste</p>
<p>Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i></p>	<p>https://www.unior.it/it/dipartimenti/dipartimento-studi-letterari-linguistici-e-comparati</p>
<p>UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR</p>	<p>Dip. di Studi Letterari, linguistici e Comparati - SERVIZIO SUPPORTO ALLA DIDATTICA - Responsabile del servizio: Pasquale Ranieri Tenti.</p>
<p>Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)</p>	<p>Palazzo Santa Maria Porta Coeli - Via Duomo, 219 - Napoli Stanze 1.27/28/29 - Tel. 081/6909854/55/56; Disslc.didattica@unior.it; Disslc.esami@unior.it</p>
<p>Orari apertura</p>	<p>Orario di ricevimento: Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 10.00 alle 13.00</p>

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità Multicanale	Presenza Contatto e-mail Form	Numero di canali disponibili	5
Tempestività		Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	in tempo reale
Trasparenza		Disponibilità sul sito delle informazioni per i servizi	Numero giorni per aggiornamento informazioni	in tempo reale
Efficacia	Tempo di risposta	Percentuale di reclami	Numero reclami	≤5

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Studi Letterari, Linguistici e Comparati	
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>Supporto Docenti Assistenza e supporto ai docenti per le procedure burocratiche, informatizzate e non, connesse alle attività didattiche. Rilascio credenziali piattaforma esse3; presa di servizio docenti strutturati afferenti al dipartimento; compilazione syllabus; compilazione registri didattici; rilascio attestazioni e nulla osta per incarichi esterni al Dipartimento; richieste di esonero e semi esonero; richieste di nomina di cultori della materia, acquisizione documentazione per l'adeguamento stipendiale dei docenti (scatti biennali e triennali).</p>
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Docenti</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Multicanale</p>
<p>Tempi di erogazione del servizio</p>	<p>Entro 48 h dalla richiesta</p>
<p>Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i></p>	<p>https://www.unior.it/it/dipartimenti/dipartimento-studi-letterari-linguistici-e-comparati/organizzazione/ufficio-risorse</p>
<p>UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR</p>	<p>Dip. di Studi Letterari, linguistici e Comparati - SERVIZIO SUPPORTO ALLA DIDATTICA - Responsabile del servizio: Pasquale Ranieri Tenti.</p>
<p>Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)</p>	<p>Palazzo Santa Maria Porta Coeli - Via Duomo, 219 - Napoli Stanze 1.27/28/29 - Tel. 081/6909854/55/56; Disslc.didattica@unior.it; Disslc.esami@unior.it</p>
<p>Orari apertura</p>	<p>Orario di ricevimento: Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 10.00 alle 13.00</p>

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità Multicanale	Presenza Contatto e-mail Telefono Piattaforma Teams	Numero di canali disponibili	4
Tempestività		Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	in tempo reale
Trasparenza		Disponibilità sul sito delle informazioni per i servizi	Numero giorni per aggiornamento informazioni	in tempo reale
Efficacia	Tempo di risposta	Percentuale di reclami	Numero reclami	≤5

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Studi Letterari, Linguistici e Comparati	
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>Supporto per l'accesso ai CdS (L e LM)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supporto nella stesura dei regolamenti didattici dei CdS, in particolare per quanto riguarda le modalità e i requisiti di accesso ai CdL e CdLM - Supporto per l'organizzazione del TOLC-SU e OFA per le Lauree triennali - Predisposizione e monitoraggio del Form di accesso alle Lauree Magistrali - Condivisione della documentazione presentata dai candidati all'ammissione con le Commissioni di accesso ai CdLM (in formato excel e pdf) - aggiornamento pagine web dei CdS (pubblicazione modalità di accesso, scadenze, avvisi, elenchi ammessi) <p>Accesso LM (modalità)</p> <ul style="list-style-type: none"> - I candidati presentano domanda di ammissione attraverso la compilazione di un modulo on line (Microsoft Form) nelle scadenze previste. - I candidati allegano, all'interno del modulo sopra indicato, la documentazione richiesta. - Alla scadenza il servizio supporto alla didattica procede alla elaborazione e condivisione della documentazione presentata dai candidati all'ammissione con le Commissioni di accesso ai CdLM (in formato Excel e pdf) - la preposta commissione valuta le domande e predispone degli elenchi degli ammessi/non ammessi e ammessi con riserva e predispone le eventuali date dei colloqui motivazionali che vengono tempestivamente pubblicate sulle pagine dedicate dei CdLM. - Gli elenchi dei candidati ammessi vengono inviati all'Ufficio carriere studenti e diritto allo studio per il nulla osta all'immatricolazione
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Studenti, utenti esterni, docenti Ufficio Carriere studenti e diritto allo studio e altri uffici dell'ateneo.</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Multicanale</p>
<p>Tempi di erogazione del servizio</p>	<p>Nei tempi stabiliti dal Regolamento didattico dei Corsi di Studio</p>

Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/frequentare/corsi-di-studio https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/immatricolarsi-e-isciversi/modalita-di-accesso-ai-corsi
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Dip. di Studi Letterari, linguistici e Comparati - SERVIZIO SUPPORTO ALLA DIDATTICA - Responsabile del servizio: Pasquale Ranieri Tenti.
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Palazzo Santa Maria Porta Coeli - Via Duomo, 219 - Napoli Stanze 1.27/28/29 - Tel. 081/6909854/55/56; Disslc.didattica@unior.it; Disslc.esami@unior.it
Orari apertura	Orario di ricevimento: Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 10.00 alle 13.00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità Multicanale	E-mail Form Telefono Sportello	Numero di canali disponibili	4
Tempestività		Tempo di risposta e continuità del servizio	Giorni lavorativi	48/h
Trasparenza		Disponibilità sul sito delle informazioni per i servizi	Numero giorni per aggiornamento informazioni	in tempo reale
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale di reclami	Numero di Reclami dell'utenza sul totale delle richieste	≤ 5

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Studi Letterari, Linguistici e Comparati	
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>Progettazione e programmazione offerta formativa. Il servizio si occupa della definizione dell'offerta formativa dipartimentale sulla base delle linee guida di ateneo; offre supporto ai collegi dei corsi di studio e agli organi collegiali di Dipartimento per gli adempimenti ministeriali (SUA-CDS) Il servizio si articola nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - definizione dell'offerta formativa dipartimentale sulla base delle indicazioni fornite dall'Ufficio programmazione e gestione offerta formativa di Ateneo; - supporto alla Commissione didattica, ai consigli dei corsi di studio e agli organi collegiali di Dipartimento per le questioni relative all'organizzazione didattica; - rilevazione fabbisogno relativo alle attività didattiche attraverso un form appositamente creato (carichi didattici, attribuzione responsabilità didattiche, affidamenti e insegnamenti da bandire); - supporto alla stesura dei Regolamenti didattici dei CdS; - supporto e assistenza tecnica nella gestione della banca dati SUA-CDS ai fini dell'accreditamento annuale dei Corsi di Studio per l'approvazione dei regolamenti didattici e le modifiche agli ordinamenti didattici, verificando la conformità e la veridicità dei dati; - gestione dell'offerta didattica e dei regolamenti dei piani di studio in piattaforma U-GOV
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Docenti del Dipartimento, Ufficio programmazione e gestione offerta formativa altre strutture interne dell'Ateneo, studenti e futuri studenti e le loro famiglie; stake holder</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Multicanale</p>
<p>Tempi di erogazione del servizio</p>	<p>Entro le scadenze previste dall'ateneo</p>
<p>Accessibilità (indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</p>	<p>https://www.unior.it/it/dipartimenti/dipartimento-studi-letterari-linguistici-e-comparati</p>

UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Dip. di Studi Letterari, linguistici e Comparati - SERVIZIO SUPPORTO ALLA DIDATTICA - Responsabile del servizio: Pasquale Ranieri Tenti.
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Palazzo Santa Maria Porta Coeli - Via Duomo, 219 - Napoli Stanze 1.27/28/29 - Tel. 081/6909854/55/56; Disslc.didattica@unior.it; Disslc.esami@unior.it
Orari apertura	Orario di ricevimento: Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 10.00 alle 13.00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica e telematica	Presenza Contatto e-mail Telefono	Numero di canali disponibili	4
Tempestività		Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	in tempo reale
Trasparenza		Disponibilità sul sito delle informazioni per i servizi	Numero giorni per aggiornamento informazioni	in tempo reale
Efficacia	Conformità	Presidio costante delle richieste dell'utenza attraverso il monitoraggio delle caselle di posta elettronica e il sistema di gestione documentale	Numero reclami	

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Scienze Umane e Sociali	
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>Offerta Formativa Supporto alla programmazione e definizione dell'offerta didattica dipartimentale sulla base delle linee guida dell'Ateneo e successiva approvazione nel Consiglio di Dipartimento. Supporto alla costruzione e successivo aggiornamento delle regole dei piani di studio e dei manifesti degli studi, ai Consigli dei corsi di studio, ai Coordinatori del CDS per la compilazione della scheda SUA- CDS. Procedure relative le coperture degli insegnamenti dei Corsi di Studio con personale docente del Dipartimento, predisposizione elenco degli insegnamenti del Corso di Studio che non è possibile coprire mediante personale del Dipartimento e predisposizione delibere in merito ai relativi bandi per affidamenti e/o contratti di insegnamento, previo accertamento delle disponibilità finanziarie. Al fine di fornire una esaustiva conoscenza da parte degli studenti e di tutti i soggetti interessati delle caratteristiche dei corsi attivati, predisposizione e pubblicazione di una serie di informazioni disponibili nell'offerta formativa pubblicata e nel sito ufficiale del Dipartimento per ciascun Corso di Studio attivato.</p>
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Utenti interni/esterni: Docenti del Dipartimento, Presidio Qualità e altre strutture interno dell'Ateneo, studenti.</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>In presenza, modalità telematica.</p>
<p>Tempi di erogazione del servizio</p>	<p>Scadenario fissato dagli Organi Collegiali di Ateneo e dal Polo Didattico</p>
<p>Accessibilità (indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</p>	<p>https://www.unior.it/it/dipartimenti/dipartimento-scienze-umane-e-sociali/offerta-formativa</p>

UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Servizio Supporto alla Didattica del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali - Responsabile Antonietta Sportiello
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Palazzo Giusso - Largo San Giovanni Maggiore n. 30 Napoli asportiello@unior.it; disus.didattica@unior.it - tel. 0816909506
Orari apertura	lunedì-giovedì 10,00/12,00

Rappresentazione della qualità del servizio: Offerta Formativa

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso fisico all'Ufficio	N. di giorni di apertura al pubblico	4
	Accessibilità multicanale	Canali disponibili: E-mail - telefono	N. di canali	2
Tempestività		Approvazione della programmazione didattica e definizione dell'offerta didattica	N. di giorni lavorativi nell'anno solare	≤120 giorni dall'inizio dell'anno accademico
Trasparenza		Pubblicazione delle informazioni sul sito web del Dipartimento, in particolare nella sezione "offerta didattica", oltre che sul sito web di Ateneo	N. di giorni per la pubblicazione	3
Efficacia	Completezza	% di richieste di chiarimento ricevute	N. di richieste di chiarimenti ricevuti sul totale degli insegnamenti erogati	<1

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Scienze Umane e Sociali	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Rilascio attestati per partecipazione a corsi e/o esami Il servizio si esplica con rilascio di attestati relativi alla frequenza dello studente a corsi e/o esami, previo accertamento della completezza e correttezza dei dati contenuti nella modulistica
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti
Modalità di erogazione del servizio	In presenza e in modalità telematica.
Tempi di erogazione del servizio	≤1 giorno lavorativo
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://www.unior.it/it/dipartimenti/dipartimento-scienze-umane-e-sociali/organizzazione/modulistica
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Servizio Supporto alla Didattica del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali - Responsabile Antonietta Sportiello Palazzo Giusso - Largo San Giovanni Maggiore n. 30 Napoli asportiello@unior.it; disus.didattica@unior.it - tel. 0816909506 lunedì-giovedì 10,00/12,00

Rappresentazione della qualità del servizio: Rilascio attestati per partecipazione corsi e/o esami

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Fisica	Accesso fisico all'Ufficio	N. di giorni di apertura al pubblico	4
	Multicanale	Canali disponibili: E-mail, telefono	N. di canali	2
Tempestività		Tempo massimo di risposta alla richiesta	N. giorni impiegati per il rilascio dell'attestato	≤1
Trasparenza		Pubblicazione delle informazioni aggiornate sul sito web del Dipartimento	N. giorni impiegati per l'aggiornamento	1
Efficacia		% richieste evase	Numero di richieste evase sul totale delle richieste presentate	100

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Scienze Umane e Sociali	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Prenotazione appelli d'esame Il servizio fornisce supporto agli studenti per la risoluzione delle problematiche legate alla prenotazione degli esami di profitto.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti
Modalità di erogazione del servizio	Il servizio è erogato in presenza fisica e in modalità telematica attraverso un indirizzo di posta elettronica dedicato.
Tempi di erogazione del servizio	≤ 3 giorni
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://www.unior.it/it/dipartimenti/dipartimento-scienze-umane-e-sociali/organizzazione/ufficio-risorse-umane-e
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Servizio Supporto alla Didattica del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali - Responsabile Antonietta Sportiello Palazzo Giusso - Largo San Giovanni Maggiore n. 30 Napoli asportiello@unior.it; disus.didattica@unior.it - tel. 0816909506 lunedì-giovedì 10,00/12,00

Rappresentazione della qualità del servizio: Affidamento incarichi di insegnamento

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Fisica	Accesso fisico all'Ufficio	N. di giorni di apertura al pubblico	4
	Multicanale	Canali disponibili: E-mail, telefono	N. di canali	2
Tempestività	Rispetto dei termini di legge	% procedure concluse nei tempi	N. di procedure concluse nei tempi previsti sul totale delle pratiche	100
Trasparenza		% pubblicazioni effettuate	N. di pubblicazioni sul totale delle pubblicazioni previste per legge	100
Efficacia	Conformità	% di affidamento incarichi conformemente alla norma di riferimento		100

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Scienze Umane e Sociali	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Affidamento incarichi di insegnamento - Delibera del Consiglio di Dipartimento con la quale si autorizza l'emissione del bando per procedura selettiva per conferimento incarico; predisposizione avviso di procedura selettiva per conferimento di incarico; richiesta di pubblicazione avviso su sito web dell'Ateneo; delibera Consiglio di Dipartimento, decreto del Direttore di Dipartimento conferimento incarico. Controllo registri delle lezioni e comunicazione degli affidatari all'Ufficio Personale docente e ricercatore per la liquidazione del compenso e la pubblicazione dei docenti affidatari nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web di Ateneo.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale docente esterno/interno
Modalità di erogazione del servizio	Il servizio è erogato in presenza fisica e in modalità telematica.
Tempi di erogazione del servizio	Entro 90 giorni dall'autorizzazione del Consiglio di Dipartimento all'attivazione della procedura selettiva.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://titulus-unior.cineca.it/albo/
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Servizio Supporto alla Didattica del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali - Responsabile Antonietta Sportiello Palazzo Giusso - Largo San Giovanni Maggiore n. 30 Napoli asportiello@unior.it; disus.didattica@unior.it - tel. 0816909506 lunedì-giovedì 10,00/12,00

Rappresentazione della qualità del servizio: Affidamento incarichi di insegnamento

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Fisica	Accesso fisico all'Ufficio	N. di giorni di apertura al pubblico	4
	Multicanale	Canali disponibili: E-mail, telefono	N. di canali	2
Tempestività	Rispetto dei termini di legge	% procedure concluse nei tempi	N. di procedure concluse nei tempi previsti sul totale delle pratiche	100
Trasparenza		% pubblicazioni effettuate	N. di pubblicazioni sul totale delle pubblicazioni previste per legge	100
Efficacia	Conformità	% di affidamento incarichi conformemente alla norma di riferimento		100

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Scienze Umane e Sociali	
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato Adunanze Organi Collegiali DSUS</p>	<p>Gestione adunanze Organi Collegiali DSUS (Consiglio e Giunta) Raccolta dati per formulazione ordine del giorno su richiesta Direttore DSUS e altri afferenti – Lettera di convocazione e relativo protocollo – Individuazione sede per accoglienza Organo collegiale – Trasmissione convocazione per posta elettronica – Partecipazione riunione rappresentanti personale AT e capo servizio supporto alla didattica per consulenza su attività di competenza – Partecipazione Capo Ufficio Risorse Umane e Finanziarie alle riunioni in qualità di segretario verbalizzante – Raccolta firme partecipanti ai fini accertamento quorum strutturale adunanze – Predisposizione estratti di delibera – Trasmissione estratti di delibera ad uffici competenti per pro-memoria OO.CC. – Predisposizione verbali adunanze Giunta e Consiglio DSUS – Pubblicazione verbali nel rispetto della normativa sulla trasparenza</p>
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Afferenti al Dipartimento – Rappresentanti Personale AT -- Rappresentanti studenti eletti in Consiglio DSUS - Assegnisti di ricerca – Rappresentante Dottorandi di ricerca</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>In presenza e da remoto (relativamente alla partecipazione)</p>
<p>Tempi di erogazione del servizio</p>	<p>≤ 7 giorni prima della data di convocazione dell'adunanza dell'organo collegiale</p>
<p>Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i></p>	<p>Sul sito web sono in fase di pubblicazione i testi dei verbali di Consiglio e Giunta – In presenza presso l'Ufficio Risorse Umane e Finanziarie – Attività dipartimentali del DSUS sono reperibili i testi e gli estratti dei verbali trasmessi agli uffici</p>
<p>UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura</p>	<p>Ufficio Risorse Umane e Finanziarie - Attività Dipartimentali - Responsabile UOR: Antonio Galmuzzi Palazzo Giusso - Largo San Giovanni Maggiore n. 30 Napoli agalmuzzi@unior.it - tel. 333/4034083 – 081/6909450 Cira Sacchi - Tel. 0816909441 - sacchi@unior.it Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00</p>

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	multicanale	Canali disponibili: in presenza, telematico	Numero di canali	3
Tempestività	Tempi di risposta alla richiesta In tempo reale (per la presentazione dell'istanza)	Tempo massimo dalla istanza In tempo reale	Numero di giorni In tempo reale	In tempo reale
Efficacia	conformità	Numero di prestazioni erogate Nell'anno solare 2023 le prestazioni (intese come numero di adunanze degli Organi dipartimentali) sono state 18	Percentuale di numero di prestazioni sul numero di prestazioni richieste 100%	100

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Scienze Umane e Sociali	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato Manifestazioni scientifiche DSUS	Gestione amministrativa delle risorse assegnate dall'Amministrazione centrale. Trasmissione alla commissione ricerca delle istanze dei docenti DSUS. Verbale commissione ricerca di con attribuzione punteggi sulla base di determinati criteri (coerenza rispetto alle linee guida della ricerca dipartimentale; pubblicazioni IRIS del proponente negli ultimi cinque anni; impatto di TM e/o P.E.) Verbale Giunta DSUS per proposta contributi. Verbale Consiglio DSUS di approvazione e distribuzione contributi alle singole manifestazioni. Consegna istanza da parte del singolo docente su modulo predisposto dall'ufficio Protocollo e acquisizione firma Direttore su singola istanza – Gestione amministrativa delle risorse assegnate ai singoli progetti. Prenotazione pernottamenti alberghieri dei conferenzieri e gestione spese correlate. Predisposizione determine per pagamento e conseguente emanazione buoni d'ordine. Pagamento fatture. Inserimento dati nel Sistema informatico U-GOV
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Afferenti al Dipartimento – Conferenzieri esterni
Modalità di erogazione del servizio	In presenza (relativamente alle attestazioni di spesa in originale) e per posta elettronica
Tempi di erogazione del servizio	≤ 15 giorni dalla presentazione dell'istanza di liquidazione da parte dei conferenzieri
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito web per la modulistica relativa alla richiesta per l'organizzazione delle manifestazioni/convegni
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Risorse Umane e Finanziarie - Attività Dipartimentali Responsabile UOR: Antonio Galmuzzi Palazzo Giusso - Largo San Giovanni Maggiore n. 30 Napoli agalmuzzi@unior.it - tel. 333/4034083 – 081/6909450 Giuseppe Chieffo, Maria Avallone, Cira Sacchi gchieffo@unior.it, mavallone@unior.it., sacchi@unior.it Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: in presenza, telematico	N. di canali	3
Tempestività	Tempi di risposta alla richiesta	Tempo massimo di elaborazione della richiesta	N. di giorni	In tempo reale
Efficacia	Conformità	% di prestazioni erogate	Numero di prestazioni erogate sul numero totale di prestazioni richieste	100

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Scienze Umane e Sociali	
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato Missioni personale DSUS</p>	<p>Consegna istanza su modulo predisposto dall'ufficio - Accertamento disponibilità economica su budget dipartimentale - Protocollo e acquisizione firma Direttore - Compilazione modulistica per liquidazione spesa sostenuta con relativi allegati che attestano la spesa e protocollo - Acquisizione relazione docente su missione compiuta - Inserimento e sviluppo missione nel Sistema informatico U-GOV</p>
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Afferenti al Dipartimento - Personale AT - Assegnisti di ricerca - Dottorandi di ricerca</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>In presenza (relativamente alle attestazioni di spesa in originale) e per posta elettronica (istanze)</p>
<p>Tempi di erogazione del servizio</p>	<p>Max 15 giorni dalla presentazione dell'istanza di liquidazione</p>
<p>Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i></p>	<p>Sul sito web è pubblicata l'intera modulistica relativa alle missioni</p>
<p>UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura</p>	<p>Servizio Contabilità e Missioni - Antonio Galmuzzi agalmuzzi@unior.it - Tel. 333/4034083 - 081/6909450 Maria Avallone, mavallone@unior.it - Tel. 0816909439 Giuseppe Chieffo - gchieffo@unior.it - Tel. 3206778532 Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00</p>

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	multicanale	Canali disponibili: in presenza, telematico	N. di canali	3
Tempestività	Tempi di risposta alla richiesta In tempo reale (per la presentazione dell'istanza)	Tempo massimo dalla istanza In tempo reale	Numero di giorni In tempo reale	In tempo reale
Efficacia	Conformità	Numero di prestazioni erogate Nell'anno solare 2023 le prestazioni (intese come numero di missioni) sono state 204	Percentuale di numero di prestazioni sul numero di prestazioni richieste 100%	100

Analisi dei servizi erogati

Dipartimento Scienze Umane e Sociali	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato Pubblicazioni scientifiche	Gestione amministrativa delle risorse assegnate dall'Amministrazione centrale. Trasmissione alla commissione ricerca delle istanze dei docenti DSUS. Verbale commissione ricerca di con attribuzione punteggi sulla base di determinati criteri (coerenza rispetto alle linee guida della ricerca dipartimentale; pubblicazioni IRIS del proponente negli ultimi cinque anni; impatto di TM e/o P.E.; rilevanza sede editoriale). Verbale Giunta DSUS per proposta contributi. Verbale Consiglio DSUS di approvazione e distribuzione contributi alle singole pubblicazioni. Consegna istanza da parte del singolo docente su modulo predisposto dall'ufficio Protocollo e acquisizione firma Direttore su singola istanza – Gestione amministrativa delle risorse assegnate ai singoli progetti di pubblicazione. Gestione rapporti con case editrici – Predisposizione lettere per definizione accordi con case editrici – Predisposizione determine per pagamento e conseguente emanazione buoni d'ordine. Pagamento fatture. Inserimento dati nel Sistema informatico U-GOV
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Afferenti al Dipartimento
Modalità di erogazione del servizio	In presenza e per posta elettronica
Tempi di erogazione del servizio	Max 30 giorni dalla presentazione dell'istanza
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sul sito web è pubblicata la modulistica relativa alla richiesta per accedere ai contributi di pubblicazione
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Servizio Supporto alla Ricerca e Rapporti con il Territorio Responsabile UOR: Antonio Galmuzzi agalmuzzi@unior.it - Tel. 333/4034083 – 081/6909450 Cira Sacchi - sacchi@unior.it
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00



Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: in presenza, telematico	N. di canali	3
Tempestività	Tempi di risposta alla richiesta	Tempo massimo di elaborazione della istanza	N. di giorni	In tempo reale
Efficacia	Conformità	% di prestazioni erogate	Numero di prestazioni erogate sul numero totale di prestazioni richieste	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Comunicazione, Relazioni con il pubblico, public engagement

Area Servizi	Servizi amministrativi
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	<p>L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico dell'Ateneo svolge un ruolo di interfaccia nei confronti dell'utenza riguardo ai servizi, alle modalità di erogazione di questi e agli standard di qualità, attraverso un'azione improntata alla trasparenza e alla pubblicizzazione dei servizi offerti.</p> <p>Nel rispetto dei principi di uguaglianza e trasparenza, attraverso una continua, efficiente ed efficace azione viene garantita parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità, assicurando lo svolgimento dell'attività secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.</p> <p>Il rapporto tra il personale dell'URP e l'utenza è improntato alla cordialità e alla disponibilità garantendo un servizio regolare e continuativo per tutti i giorni lavorativi minimizzando i disagi anche attraverso misure temporanee e straordinarie. Pertanto, le istanze sono prese in carico e processata nel più breve tempo possibile, fornendo, nei casi di procedimenti complessi, anche aggiornamenti circa lo stato di avanzamento della pratica.</p>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti, cittadini, stakeholders, docenti, personale tecnico amministrativo, enti pubblici e privati
Modalità di erogazione del servizio	I servizi sono garantiti attraverso la posta elettronica e il sito internet, attraverso la pagina dedicata.
Tempi di erogazione del servizio	L'erogazione avviene solitamente nell'arco temporale di 5 giorni lavorativi salvo casi complessi per i quali i giorni possono aumentare e comunque non oltre i 30 giorni.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito web di Ateneo: www.unior.it Sito URP: www.unior.it/urp Carta dei servizi: https://archivio.unior.it/ateneo/9078/1/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita.html
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Comunicazione, relazioni con il pubblico e public engagement – dott. Gabriele Flaminio mail: press@unior.it - Tel. 0816909190 0816909191/193 L'Ufficio è aperto al pubblico nei giorni Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle 14.30

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	3/5 giorni
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di perfezionamento della pratica	Numero di giorni	In media 5 giorni
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato alle procedure standard dell'ufficio	Numero reclami	5%
Trasparenza	Procedure di contatto	Disponibilità sul sito delle informazioni per il servizio	Numero giorni per aggiornamento informazioni	In tempo reale
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami	3%

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Comunicazione, Relazioni con il pubblico, public engagement

Area Servizi	<i>Servizi amministrativi</i>
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	<p>L'Ateneo ha un costante dialogo con la comunità studentesca, confronto che si esplica sia attraverso la partecipazione degli studenti all'interno degli Organi di governo e/o delle strutture didattiche e di ricerca, sia attraverso l'interazione con gli Uffici dell'Amministrazione centrale.</p> <p>Nello specifico, l'attività dell'Ufficio Comunicazione, Relazioni con il Pubblico e Public Engagement è particolarmente concentrata sull'assistenza e accompagnamento costante della compagine studentesca nella programmazione e realizzazione di attività culturali e sociali all'interno degli spazi dell'Ateneo.</p> <p>Particolare importanza rivestono le iniziative promosse dagli studenti in adesione al Bando annuale per l'assegnazione di fondi per iniziative promosse da Gruppi e/o Associazioni studentesche presenti nell'Ateneo.</p> <p>L'attività si esplica attraverso l'assistenza nella compilazione dei "progetti", nel recupero degli spazi necessari allo svolgimento delle iniziative, nell'assistenza tecnico-logistica (pulizie, apparecchiature, apertura sedi etc.) e a conclusione attività nel supporto amministrativo per la fase di rendicontazione finanziaria.</p> <p>L'attività viene sviluppata attraverso mail, telefonate e incontri in presenza e a distanza, che in alcuni casi vedono anche la partecipazione di soggetti della società civile, operanti sul territorio cittadino e regionale.</p>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti, cittadini, stakeholder, docenti e enti pubblici e privati
Modalità di erogazione del servizio	L'attività è sviluppata attraverso mail, telefonate e incontri in presenza e a distanza
Tempi di erogazione del servizio	L'erogazione avviene solitamente ad horas oppure, entro 5 giorni lavorativi per aspetti logistici-organizzativi più complessi.



Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito web di Ateneo: www.unior.it Carta dei servizi: https://archivio.unior.it/ateneo/9078/1/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita.html
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Comunicazione, relazioni con il pubblico e public engagement – dott. Gabriele Flaminio mail: press@unior.it - Tel. 0816909190 0816909191/193 L'Ufficio è aperto al pubblico nei giorni Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle 14.30

Analisi dei servizi erogati

Ufficio Comunicazione, Relazioni con il pubblico, public engagement

Area Servizi	<i>Servizi amministrativi</i>
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	<p>Nell'ambito dello sviluppo delle attività di Terza Missione e di Public Engagement l'Ateneo ha sempre più intensificato l'interazione con Enti pubblici e privati, Associazioni, Imprese, Organizzazioni no profit, etc., al fine di favorire lo sviluppo sociale, economico e culturale del territorio.</p> <p>L'attività dell'Ufficio Comunicazione, Relazioni con il Pubblico e Public Engagement, quale nodo di intermediazione, è, pertanto, costantemente orientata a ricercare e sviluppare contatti con i cosiddetti "stakeholders" che possano meglio intercettare le strategie dell'Ateneo in chiave anche di una valorizzazione imprenditoriale della ricerca (spin off universitari e trasferimento tecnologico), della produzione e gestione dei beni culturali e della formazione continua, capaci, pertanto, di accreditare e valorizzare le eccellenze dell'Ateneo e fornire alla platea studentesca elementi di confronto, crescita e di opportunità lavorative.</p> <p>Il lavoro di raccordo e di dialogo tra l'Ufficio e gli Stakeholder è sintetizzato dalla stipula di accordi, quadro e/o convenzioni che consentono di avviare le collaborazioni e di divulgare agli studenti, ai docenti e alle strutture dell'Ateneo le possibili opportunità.</p> <p>In alcune circostanze, la collaborazione si sviluppa anche attraverso la progettazione e realizzazione di attività finanziate con fondi esterni.</p>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti, docenti, enti pubblici e privati, aziende, associazioni etc.
Modalità di erogazione del servizio	L'attività è sviluppata attraverso mail, telefono ma, soprattutto, attraverso incontri in presenza e a distanza.
Tempi di erogazione del servizio	Concluse le attività preliminari di contatto, la definizione e firma dell'accordo/convenzione avviene entro 20 giorni lavorativi.



Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito web di Ateneo: www.unior.it Link: https://www.unior.it/it/valorizzazione/terza-missione/public-engagement/valorizzazione-del-territorio Carta dei servizi: https://archivio.unior.it/ateneo/9078/1/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita.html
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Comunicazione, relazioni con il pubblico e public engagement – dott. Gabriele Flaminio mail: press@unior.it – Tel. 0816909190 0816909191/193 L'Ufficio è aperto al pubblico nei giorni Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle 14.30

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmazione, controllo di gestione, audit	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione del Sistema di rilevazione opinioni studenti Supervisiona e coordina il Sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti Monitora lo svolgimento della rilevazione e ne ottimizza il funzionamento in collaborazione con il Cineca. Supporta gli uffici nella diagnostica dei problemi segnalati dagli studenti e risponde direttamente a quelli segnalati dai docenti. Predisporre la reportistica per i docenti, le commissioni paritetiche docenti-studenti e i direttori di dipartimento e dà supporto al Nucleo di Valutazione per la rendicontazione della relazione annuale sui risultati della rilevazione Pubblica risultati
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenti interni (Studenti e Docenti), Altri atenei, Esterni
Modalità di erogazione del servizio	Email referentestatistico@unior.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio
Tempi di erogazione del servizio	<=7 gg lavorativi
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	https://www.unior.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita/statistiche/indagini-qualita-didattica
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Programmazione, controllo di gestione, audit – Dott. Giuseppe Catalano – audit@unior.it - 0816909103 Referente – Dott.ssa Poziello Miraglia Maddalena – referentestatistico@unior.it - 0816909219

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso tramite i seguenti canali: Tel. Mail Web	Numero di canali	3
Tempestività	Tempestività	Frequenza di erogazione del servizio	Numero di giorni di erogazione del servizio	<=7 gg lavorativi
Trasparenza	Modalità diffusione informazioni	Indicazione modalità diffusione: web	Numero di giorni aggiornamento info	Tempo reale
Efficacia	Chiarezza e completezza dei dati	Percentuale di segnalazioni	Numero di segnalazioni	<5

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmazione, controllo di gestione, audit	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione delle richieste di elaborazione dati statistici (per esempio, richieste MUR, ISTAT) e produzione di reportistica per le rilevazioni a uso esterno relativamente a didattica e personale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenti Esterni (MUR, ISTAT)
Modalità di erogazione del servizio	Caricamento dei dati elaborati sulle piattaforme indicate dagli ENTI
Tempi di erogazione del servizio	<= 5 giorni lavorativi
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Piattaforme dove viene effettuato il caricamento dati
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Programmazione, controllo di gestione, audit – Dott. Giuseppe Catalano – audit@unior.it - 0816909103 Referente - Dott.ssa Poziello Miraglia Maddalena – referentestatistico@unior.it - 0816909219

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso tramite i seguenti canali: Piattaforme degli Enti	Numero di canali	2
Tempestività	Puntualità	Tempo massimo di erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi per l'erogazione del servizio	<=5
Trasparenza	Modalità diffusione informazioni	Indicazione modalità diffusione: web	SI/NO	SI
Efficacia	Affidabilità e completezza dei dati	Percentuale di segnalazioni	Numero di segnalazioni per incongruenze dati nel controllo di coerenza	<5

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmazione, controllo di gestione, audit	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Valutazione qualità dottorato di ricerca Predisposizione ed implementazione dell'indagine sulla qualità del dottorato di ricerca in linea con AVA3.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Dottorandi, Coordinatori Dottorato, PQA
Modalità di erogazione del servizio	Somministrazione questionari e pubblicazione output mediante piattaforma telematica(Sisvaldidat)
Tempi di erogazione del servizio	Tempistica dell'indagine
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito Ateneo – Assicurazione Qualità – Statistiche – Indagine qualità Dottorato
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Programmazione, controllo di gestione, audit – Dott. Giuseppe Catalano – audit@unior.it - 0816909103 Referente - Dott.ssa Poziello Miraglia Maddalena – referentestatistico@unior.it - 0816909219

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso tramite i seguenti canali: Tel. Mail Piattaforma web	Numero di canali	4
Tempestività	Puntualità	Avviare e chiudere l'indagine annuale secondo le scadenze indicate dal PQA	SI/NO	SI
	Reattività	Rispondere con elevata reattività alle richieste di supporto da parte degli utenti	SI/NO	SI
Trasparenza	Modalità diffusione informazioni	Indicazione modalità diffusione: Sito Ateneo Piattaforma Sisvaldidat	SI/NO	SI
Efficacia	Chiarezza e completezza dei dati	Percentuale di segnalazioni	Numero di segnalazioni	<5

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmazione, controllo di gestione, audit	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione delle richieste di elaborazioni dati, produzione di reportistica e svolgimento di rilevazioni a fini di uso interno relativamente a dati finanziari, in particolare il servizio consiste nell'attività di presa in carico della richiesta, istruttoria (elaborazione, produzione documenti ed elaborazioni di indagini) e trasmissione dati e report.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenti interni: organi interni e uffici
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	<10 giorni lavorativi
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Email: audit@unior.it
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Programmazione, controllo di gestione, audit – Dott. Giuseppe Catalano – audit@unior.it – 0816909103

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità monocanale	Accesso tramite Mail	Numero di canali	1
Tempestività	Puntualità	Tempo massimo di erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi	<10
Trasparenza	Modalità diffusione informazioni	Non previsto		
Efficacia	Chiarezza e completezza dati dei forniti all'utente	Percentuale di richieste evase	Numero di richieste evase	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmazione, controllo di gestione, audit	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione delle richieste di elaborazione dati statistici (per esempio, richieste MUR, ISTAT) e produzione di reportistica per le rilevazioni a uso esterno relativamente a didattica e personale.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenti Esterni (MUR, ISTAT)
Modalità di erogazione del servizio	Caricamento dei dati elaborati sulle piattaforme indicate dagli ENTI
Tempi di erogazione del servizio	<= 5 giorni lavorativi
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Piattaforme dove viene effettuato il caricamento dati
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Programmazione, controllo di gestione, audit – Dott. Giuseppe Catalano – audit@unior.it – 0816909103 Referente – Dott.ssa Poziello Miraglia Maddalena referentestatistico@unior.it – 0816909219

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso tramite i seguenti canali: Piattaforme degli Enti	Numero di canali	>2
Tempestività	Puntualità	Tempo massimo di erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi per l'erogazione del servizio	<=5
Trasparenza	Modalità diffusione informazioni	Indicazione modalità diffusione: web	SI/NO	SI
Efficacia	Affidabilità e completezza dei dati	Percentuale di segnalazioni	Numero di segnalazioni per incongruenze dati nel controllo di coerenza	<5

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmazione, controllo di gestione, audit	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Valutazione qualità dottorato di ricerca Predisposizione ed implementazione dell'indagine sulla qualità del dottorato di ricerca in linea con AVA3.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Dottorandi, Coordinatori Dottorato, PQA
Modalità di erogazione del servizio	Somministrazione questionari e pubblicazione output mediante piattaforma telematica(Sisvaldidat)
Tempi di erogazione del servizio	Tempistica dell'indagine
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito Ateneo – Assicurazione Qualità – Statistiche – Indagine qualità Dottorato
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Programmazione, controllo di gestione, audit – Dott. Giuseppe Catalano – audit@unior.it – 0816909103 Referente – Dott.ssa Poziello Miraglia Maddalena referentestatistico@unior.it – 0816909219

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso tramite i seguenti canali: Tel. Mail Piattaforma web	Numero di canali	4
Tempestività	Puntualità	Avviare e chiudere l'indagine annuale secondo le scadenze indicate dal PQA	SI/NO	SI
	Reattività	Rispondere con elevata reattività alle richieste di supporto da parte degli utenti	SI/NO	SI
Trasparenza	Modalità diffusione informazioni	Indicazione modalità diffusione: Sito Ateneo Piattaforma Sisvaldidat	SI/NO	SI
Efficacia	Chiarezza e completezza dei dati	Percentuale di segnalazioni	Numero di segnalazioni	<5

Analisi dei servizi erogati

Ufficio programmazione, controllo di gestione, audit	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione delle richieste di elaborazioni dati, produzione di reportistica e svolgimento di rilevazioni a fini di uso interno relativamente a dati finanziari, in particolare il servizio consiste nell'attività di presa in carico della richiesta, istruttoria (elaborazione, produzione documenti ed elaborazioni di indagini) e trasmissione dati e report.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenti interni: organi interni e uffici
Modalità di erogazione del servizio	Telematica
Tempi di erogazione del servizio	<10 giorni lavorativi
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Email: audit@unior.it
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Programmazione, controllo di gestione, audit – Dott. Giuseppe Catalano – audit@unior.it – 0816909103

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità monocanale	Accesso tramite Mail	Numero di canali	1
Tempestività	Puntualità	Tempo massimo di erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi	<10
Trasparenza	Modalità diffusione informazioni	Non previsto		
Efficacia	Chiarezza e completezza dati dei forniti all'utente	Percentuale di richieste evase	Numero di richieste evase	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio supporto organi di governo, valutazione e controllo	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Organizzazione adunanze Organi Collegiali di Governo: ricezione proposte di delibera per la formulazione degli Ordini del giorno
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Aree/Unità organizzative/Centri/ Dipartimenti
Modalità di erogazione del servizio	Tramite applicativo Forms
Tempi di erogazione del servizio	< 10
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Intranet di Ateneo (sezione Avvisi e sezione Modulistica dell'Ufficio Supporto organi di governo, valutazione e controllo)
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio supporto organi di governo, valutazione e controllo Responsabile: Erminia Attanasio Palazzo du Mesnil - Via Chiatamone 61/62 - 80121 NAPOLI senatoconsiglio@unior.it - Tel.: 081 6909189-134-205 Orari di apertura: su appuntamento

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematica	Applicativo FORMS	Numero di canali	1
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo di risposta	N. di giorni	in tempo reale
Efficacia	Conformità	Disponibilità di accesso al servizio tramite FORMS	Si/No	Si

Analisi dei servizi erogati

Ufficio supporto organi di governo, valutazione e controllo	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Organizzazione adunanze Organi Collegiali di Governo: predisposizione e trasmissione documentazione istruttoria per le adunanze degli OO.CC.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Componenti OO.CC.
Modalità di erogazione del servizio	Condivisione cartelle OneDrive per ciascun organo
Tempi di erogazione del servizio	< 5
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	E-mail
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio supporto organi di governo, valutazione e controllo Responsabile: Erminia Attanasio Palazzo du Mesnil - Via Chiatamone 61/62 - 80121 NAPOLI senatoconsiglio@unior.it - Tel.: 081 6909189-134-205 Orari di apertura: su appuntamento

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematica	OneDrive dedicato	N. di canali	1
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo	N. di giorni lavorativi nel mese di riferimento	< 5
Efficacia	Conformità	Trasmissione promemoria	Si/No	Si

Analisi dei servizi erogati

Ufficio supporto organi di governo, valutazione e controllo	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Organizzazione adunanze Organi Collegiali di Governo: trasmissione esiti e delibere
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Esiti: Comunità di Ateneo Delibere: Aree/Unità organizzative/Centri/ Dipartimenti
Modalità di erogazione del servizio	Esiti: e-mail e sito web Delibere: Sistema Titulus
Tempi di erogazione del servizio	- Trasmissione esiti (entro 2 gg. lavorativi dalle adunanze) - Trasmissione delibere (entro 10 gg lavorativi dalle adunanze) - Pubblicazione su sito web 14 gg.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Telematica, sito web
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio supporto organi di governo, valutazione e controllo Responsabile: Erminia Attanasio Palazzo du Mesnil - Via Chiatamone 61/62 - 80121 NAPOLI senatoconsiglio@unior.it - Tel.: 081 6909189-134-205 Orari di apertura: su appuntamento

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematica	Canali disponibili: e-mail, sito, intranet	N. di canali	3
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo di risposta	N. di giorni lavorativi nel mese di riferimento	< 2 < 10 14
Trasparenza		Pubblicazione esiti	Si/No	Si
Efficacia	Conformità	% di Esiti e delibere trasmessi e pubblicati	Numero di esiti /delibere sul numero totale di esiti e delibere	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio supporto organi di governo, valutazione e controllo	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Supporto tecnico amministrativo alle attività del Nucleo di Valutazione: predisposizione del materiale istruttorio per le sedute/audizioni del NdV
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Componenti NdV
Modalità di erogazione del servizio	e-mail Condivisione cartelle OneDrive
Tempi di erogazione del servizio	1/2 giorni lavorativi dalla richiesta
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	E-mail
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio supporto organi di governo, valutazione e controllo Responsabile: Erminia Attanasio Palazzo du Mesnil - Via Chiatamone 61/62 - 80121 NAPOLI senatoconsiglio@unior.it - Tel.: 081 6909189-134-205 Orari di apertura: su appuntamento

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Telematica	Canali disponibili: e-mail, OneDrive	N. di canali	2
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo per predisposizione istruttoria	N. di giorni	< 2
Efficacia	Conformità	% di istruttorie per audizioni Nucleo di Valutazione	Numero di istruttorie sul totale delle istanze pervenute	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio formazione, performance, anticorruzione	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	ASSISTENZA SUGLI ADEMPIMENTI DI ANTICORRUZIONE (programmazione e monitoraggio misure)
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Responsabili UO
Modalità di erogazione del servizio	E-mail, intranet, telefono, incontri programmati e su richiesta
Tempi di erogazione del servizio	E-mail: entro due gg lavorativi; telefono ed intranet, incontri programmati e su richiesta: in tempo reale
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	E-mail, intranet, telefono, fisica
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Formazione, Performance, Anticorruzione Responsabile: Ilaria Poerio Palazzo Du Mesnil – Via Chiatamone 61/62 - 80121 NAPOLI Mail: fpa@unior.it Dal lunedì al venerdì, dalle 8,00 -15,00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: Fisico e-mail telefono intranet	N. di canali	4
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo	N. di giorni	< 2 gg
Efficacia	Continuità del servizio	N. di giorni lavorativi in cui il servizio è disponibile	N. di giorni	5

Analisi dei servizi erogati

Ufficio formazione, performance, anticorruzione	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	ASSISTENZA IN MATERIA DI TRASPARENZA (implementazione rete della trasparenza e supporto per gli adempimenti)
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Responsabili UO
Modalità di erogazione del servizio	E-mail, telefono, intranet, incontri programmati e su richiesta
Tempi di erogazione del servizio	E-mail: entro due gg lavorativi; Telefono ed intranet, incontri calendarizzati e su richiesta: in tempo reale
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	E-mail, telefono, intranet; incontri in presenza
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax) Orari apertura	Ufficio Formazione, Performance, Anticorruzione Responsabile: Ilaria Poerio Palazzo Du Mesnil – Via Chiatamone 61/62 - 80121 NAPOLI Mail: fpa@unior.it Dal lunedì al venerdì, dalle 8,00 -15,00



Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: fisico, intranet, e-mail, telefono	N. di canali	4
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo	N. di giorni	In tempo reale; 2
Efficacia	Continuità del servizio	N. di giorni in cui il servizio è disponibile	N. di giorni	5

Analisi dei servizi erogati

Ufficio formazione, performance, anticorruzione	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	ASSISTENZA SUI CORSI DI FORMAZIONE
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale TAB
Modalità di erogazione del servizio	E-mail, telefono, intranet
Tempi di erogazione del servizio	E-mail: entro due gg lavorativi; telefono ed intranet, incontri calendarizzati e su richiesta: tempo reale
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	E-mail – modulistica ed avvisi in intranet
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Ufficio Formazione, Performance, Anticorruzione Responsabile: Ilaria Poerio Palazzo Du Mesnil – Via Chiatamone 61/62 - 80121 NAPOLI lpoerio@unior.it, alessandro.pacella@unior.it, fpa@unior.it Tel. 0816909187,188
Orari apertura	Dal lunedì al venerdì, dalle 8,00 -15,00

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: intranet, mail, telefono.	N. di canali	3
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo	N. di giorni	In tempo reale; 2
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Percentuale di richieste evase	Numero di richieste evase sul numero di richieste presentate	100

Analisi dei servizi erogati

Ufficio formazione, performance, anticorruzione	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Assistenza sul ciclo Performance annuale e monitoraggio intermedio
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Responsabili UO
Modalità di erogazione del servizio	E-mail, telefono, intranet, riunioni calendarizzate, ed incontri su richiesta
Tempi di erogazione del servizio	E-mail: entro due gg lavorativi; telefono ed intranet, incontri calendarizzati e su richiesta: tempo reale
Accessibilità	E-mail, telefono, modulistica ed avvisi di intranet, incontri in presenza
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Ufficio Formazione, Performance, Anticorruzione Responsabile: Ilaria Poerio
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Palazzo Du Mesnil – Via Chiatamone 61/62 - 80121 NAPOLI lpoerio@unior.it, fpa@unior.it - Tel. 0816909187,188
Orari apertura	Dal lunedì al venerdì, dalle 8,00 -15,00



Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Multicanale	Canali disponibili: fisico, intranet, mail, telefono	N. di canali	4
Tempestività	Tempi di risposta e continuità del servizio	Tempo massimo	N. di giorni lavorativi	In tempo reale; 2
Trasparenza	Diffusione informazioni	Canali disponibili: intranet/ incontri/ circolari, ordini di servizio, e-mail	N. dei canali	3
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	% di richieste evase	Numero di richieste evase sul numero di richieste presentate	100

Analisi dei servizi erogati

Servizi bibliotecari	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Accesso e consultazione Accesso ai servizi bibliotecari e al patrimonio bibliografico conservato presso le sezioni bibliotecarie del Sistema Bibliotecario di Ateneo, compatibilmente con le esigenze della sua salvaguardia.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	L'accesso alle Biblioteche è consentito ai docenti, dottorandi, titolari di assegni di ricerca, studenti e personale tecnico amministrativo dell'UniOr e degli Atenei aderenti alla Convenzione Universities SHARE (www.sharecampus.it) nonché a tutti coloro i cui studi o interessi siano attinenti alle discipline insegnate presso l'Università di Napoli L'Orientale.
Modalità di erogazione del servizio	<p>L'accesso alle sedi bibliotecarie di norma è libero, fino ad esaurimento posti, previa esibizione di un valido documento di riconoscimento o del tesserino universitario e firma del registro di ingresso.</p> <p>Il servizio assicura in modo continuativo durante l'orario di apertura al pubblico la lettura e la consultazione dei documenti conservati nelle sezioni bibliotecarie.</p> <p>I volumi da consultare nelle ore pomeridiane possono essere prenotati entro le ore 13:30 recandosi allo sportello oppure utilizzando gli indirizzi mail delle strutture presso cui i volumi sono collocati: sibacorigliano@unior.it; sibaduomo@unior.it; sibagiusso@unior.it</p> <p>Per la consultazione di materiale conservato nei depositi o non direttamente disponibile a scaffale è richiesta la compilazione di moduli disponibili presso il front-office. È possibile consultare le risorse bibliografiche digitali tramite le postazioni internet presenti nelle sedi bibliotecarie riservate agli utenti.</p> <p>Il materiale richiesto in consultazione viene restituito entro l'orario di chiusura della biblioteca.</p>
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale: consultazione a scaffale. Max 30 minuti: per ottenere in consultazione opere collocate in deposito
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	<p>Le informazioni tempestivamente aggiornate, sono reperibili nelle pagine web del SiBA: https://www.unior.it/it/biblioteche/servizi-bibliotecari</p> <p>L'erogazione dei servizi risponde alle linee guida disponibili alla pagina: https://www.unior.it/sites/default/files/2023-12/Linee-guida-SiBA-2023-2027.pdf</p>



UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Sezione Corigliano Responsabile: dott.ssa Giuseppina Ciompi Palazzo Corigliano - piazza S. Domenico Maggiore, 12 - 80134 Napoli - sibacorigliano@unior.it - 0816909632 - 0816909707 Sezione Duomo Responsabile: dott.ssa Stefania Marchi Palazzo S. Maria Porta Coeli - via Duomo, 219 - 80139 Napoli sibaduomo@unior.it - 0816909925 - 0816909916 Sezione Giusso Responsabile: dott.ssa Margherita Simonelli Largo San Giovanni Maggiore, 30 - 80134 Napoli - sibagiusso@unior.it 0816909408 - 081 6909422
Orari apertura	lunedì - giovedì: 9:00 -18:30; venerdì: 9:00-14:00 Eventuali variazioni degli orari di apertura al pubblico sono segnalate sulla pagina web del SiBA https://www.unior.it/it/biblioteche

Rappresentazione della qualità del servizio: _____

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	5/5 giorni
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo erogazione del servizio	Numero di giorni	In tempo reale
Efficacia	Soddisfazione della qualità del servizio	Percentuale di reclami	Numero di reclami sul totale delle prestazioni erogate	< = 5

Analisi dei servizi erogati

Servizi bibliotecari	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Accesso e consultazione Accesso ai servizi bibliotecari e al patrimonio bibliografico conservato presso le sezioni bibliotecarie del Sistema Bibliotecario di Ateneo, compatibilmente con le esigenze della sua salvaguardia.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	L'accesso alle Biblioteche è consentito ai docenti, dottorandi, titolari di assegni di ricerca, studenti e personale tecnico amministrativo dell'UniOr e degli Atenei aderenti alla Convenzione Universities SHARE (www.sharecampus.it) nonché a tutti coloro i cui studi o interessi siano attinenti alle discipline insegnate presso l'Università di Napoli L'Orientale.
Modalità di erogazione del servizio	L'accesso alle sedi bibliotecarie di norma è libero, fino ad esaurimento posti, previa esibizione di un valido documento di riconoscimento o del tesserino universitario e firma del registro di ingresso. Il servizio assicura in modo continuativo durante l'orario di apertura al pubblico la lettura e la consultazione dei documenti conservati nelle sezioni bibliotecarie. I volumi da consultare nelle ore pomeridiane possono essere prenotati entro le ore 13:30 recandosi allo sportello oppure utilizzando gli indirizzi mail delle strutture presso cui i volumi sono collocati: sibacorigliano@unior.it ; sibaduomo@unior.it ; sibagiusso@unior.it Per la consultazione di materiale conservato nei depositi o non direttamente disponibile a scaffale è richiesta la compilazione di moduli disponibili presso il front-office. È possibile consultare le risorse bibliografiche digitali tramite le postazioni internet presenti nelle sedi bibliotecarie riservate agli utenti. Il materiale richiesto in consultazione viene restituito entro l'orario di chiusura della biblioteca.
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale: consultazione a scaffale. Max 30 minuti: per ottenere in consultazione opere collocate in deposito
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Le informazioni tempestivamente aggiornate, sono reperibili nelle pagine web del SiBA: https://www.unior.it/it/biblioteche/servizi-bibliotecari L'erogazione dei servizi risponde alle linee guida disponibili alla pagina: https://www.unior.it/sites/default/files/2023-12/Linee-guida-SiBA-2023-2027.pdf



UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	Sezione Corigliano Responsabile: dott.ssa Giuseppina Ciompi Palazzo Corigliano - piazza S. Domenico Maggiore, 12 - 80134 Napoli - sibacorigliano@unior.it - 0816909632 - 0816909707 Sezione Duomo Responsabile: dott.ssa Stefania Marchi Palazzo S. Maria Porta Coeli - via Duomo, 219 - 80139 Napoli sibaduomo@unior.it - 0816909925 - 0816909916 Sezione Giusso Responsabile: dott.ssa Margherita Simonelli Largo San Giovanni Maggiore, 30 - 80134 Napoli - sibagiusso@unior.it 0816909408 - 081 6909422
Orari apertura	lunedì - giovedì: 9:00 -18:30; venerdì: 9:00-14:00 Eventuali variazioni degli orari di apertura al pubblico sono segnalate sulla pagina web del SiBA https://www.unior.it/it/biblioteche

Rappresentazione della qualità del servizio: Accesso e consultazione

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	5/5 giorni
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo erogazione del servizio	Numero di giorni	In tempo reale
Efficacia	Soddisfazione della qualità del servizio	Percentuale di reclami	Numero di reclami sul totale delle prestazioni erogate	< = 5

Analisi dei servizi erogati

Servizi bibliotecari	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	<p>Prestito</p> <p>Il servizio di prestito esterno garantisce la circolazione dei documenti consentendo agli utenti di usufruire dei materiali posseduti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo al di fuori delle sezioni bibliotecarie presso cui sono conservati.</p> <p>Sono esclusi dal prestito: documenti non ancora regolarmente inventariati e catalogati, libri antichi, rari e di pregio, enciclopedie, dizionari, glossari, prontuari, raccolte di leggi, libri di più frequente consultazione, periodici, libri deteriorati e quei documenti che ciascuna sezione riterrà opportuno escludere, con apposite disposizioni e indicandone lo stato di non prestabilità nel Catalogo di Ateneo.</p> <p>Le opere escluse dal prestito sono identificate come tali nel Catalogo di Ateneo con l'indicazione: "Documento per sola consultazione interna".</p>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	<p>Il prestito è consentito a: docenti, dottorandi, titolari di assegni di ricerca, studenti e personale tecnico amministrativo dell'UniOr e degli Atenei aderenti alla Convenzione Universities SHARE (www.sharecampus.it), nonché a tutti coloro i cui studi o interessi siano attinenti alle discipline insegnate presso l'Università di Napoli L'Orientale, previa presentazione di una malleveria di un docente dell'Ateneo controfirmata dal Responsabile di sezione.</p>
Modalità di erogazione del servizio	<p>L'utente può rivolgersi direttamente agli operatori della sezione bibliotecaria presso cui sono collocati i testi di interesse.</p> <p>Per verificare preventivamente la disponibilità dei documenti e individuare la sezione bibliotecaria a cui rivolgersi, è possibile utilizzare il catalogo online: https://sebinayou.unior.it/opac/.do</p> <p>Il servizio di prestito è erogato direttamente dagli operatori della biblioteca che provvedono a registrare gli utenti nel programma gestionale in uso presso il SiBA, su presentazione di un documento di riconoscimento e di un documento che attesti la qualifica dell'utente (studente regolarmente iscritto, docente...) e, per gli utenti esterni, anche su presentazione della malleveria.</p> <p>Tutti gli utenti sono tenuti a comunicare un indirizzo di posta elettronica a cui verranno recapitate le comunicazioni.</p>

	<p>Tutte le transazioni di prestito e di restituzione sono registrate immediatamente nel programma gestionale in uso presso il SiBA.</p> <p>Per ogni libro preso in prestito sarà stampata una scheda su cui gli utenti apporranno la loro firma.</p> <p>Il prestito ha una durata di 30 giorni ed è rinnovabile. È possibile trattenere contemporaneamente in prestito fino ad un massimo di 6 volumi.</p>
Tempi di erogazione del servizio	In tempo reale
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Le informazioni, tempestivamente aggiornate, sono reperibili nelle pagine web del SiBA: https://www.unior.it/it/biblioteche/servizi-bibliotecari
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	<p>Sezione Corigliano Responsabile: dott.ssa Giuseppina Ciompi Palazzo Corigliano - piazza S. Domenico Maggiore, 12 - 80134 Napoli - sibacorigliano@unior.it - 0816909632 - 0816909707</p> <p>Sezione Duomo Responsabile: dott.ssa Stefania Marchi Palazzo S. Maria Porta Coeli - via Duomo, 219 - 80139 Napoli sibaduomo@unior.it - 0816909925 - 0816909916</p> <p>Sezione Giusso Responsabile: dott.ssa Margherita Simonelli Largo San Giovanni Maggiore, 30 - 80134 Napoli - sibagiusso@unior.it 0816909408 - 081 6909422</p>
Orari apertura	<p>lunedì - giovedì: 9:00 -18:30; venerdì: 9:00-14:00</p> <p>Eventuali variazioni degli orari di apertura al pubblico sono segnalate sulla pagina web del SiBA https://www.unior.it/it/biblioteche</p>

Rappresentazione della qualità del servizio: Prestito

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	5/5 giorni
Tempestività	Tempo di risposta	Tempo massimo erogazione del servizio	Numero di giorni	In tempo reale
Efficacia	Soddisfazione della qualità del servizio	Percentuale di reclami	Numero di reclami sul totale delle prestazioni erogate	< = 5



Analisi dei servizi erogati

Servizi bibliotecari	
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>Prestito interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)</p> <p>Il servizio di prestito interbibliotecario (Inter Library Loan - ILL) consente attraverso l'intermediazione del Sistema Bibliotecario di Ateneo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • agli utenti interni di richiedere in prestito libri che non siano posseduti dalle sezioni bibliotecarie del SiBA né dalle biblioteche presenti sul territorio cittadino; • alle biblioteche ed agli enti culturali italiani e stranieri di chiedere in prestito il materiale posseduto dal SiBA. <p>Il servizio di fornitura di documenti (Document Delivery - DD), nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, attraverso l'intermediazione del Sistema Bibliotecario di Ateneo, consente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • agli utenti di ottenere articoli o parti di materiali posseduti da biblioteche di altri enti e non disponibili presso le sezioni bibliotecarie dell'Ateneo; • alle biblioteche ed agli enti culturali italiani e stranieri di ricevere copie di parti di documenti posseduti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo.
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>ILL e DD in entrata sono riservati ai soli utenti interni: docenti, ricercatori, collaboratori ed esperti linguistici, assegnisti, dottorandi, studenti regolarmente iscritti ai corsi di laurea dell'UniOr.</p> <p>ILL e DD in uscita: Biblioteche ed enti culturali italiani e stranieri</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>La gestione del servizio è centralizzata presso la sezione Corigliano.</p> <p>Le richieste vanno indirizzate a: sibacomunicazione@unior.it</p> <p>ILL: è possibile richiedere fino a un massimo di due volumi contemporaneamente.</p> <p>L'utente è contattato telefonicamente o via mail entro 24 ore dalla ricezione del volume. L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi previsti.</p>

	<p>DD: è possibile richiedere fino a un massimo di quattro articoli. L'utente riceve i documenti contestualmente al loro arrivo se i contratti editoriali consentono di inviare copie digitalizzate. In caso contrario è contattato telefonicamente o via mail entro 24 ore dalla ricezione dell'articolo per concordarne la consegna.</p> <p>Il servizio è gestito in via prioritaria con biblioteche disposte ad operare in regime di reciprocità gratuita. Qualora l'erogazione del servizio comporti oneri aggiuntivi, le spese saranno a carico del richiedente debitamente informato prima dell'inoltro della richiesta.</p> <p>Il servizio prevede la registrazione dell'anagrafica delle biblioteche partner e delle transazioni di ILL e DD nel programma gestionale in uso presso il SiBA.</p>
Tempi di erogazione del servizio	<p>10-15 gg. per il prestito nazionale. 15-30 gg. per il prestito internazionale.</p> <p>Il tempo di consegna può variare in relazione alla disponibilità delle biblioteche prestanti. L'utente è informato di eventuali variazioni.</p>
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	<p>Le informazioni, tempestivamente aggiornate, sono reperibili nelle pagine web del SiBA: https://www.unior.it/it/biblioteche/servizi-bibliotecari</p>
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR	Sezione Corigliano
Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	<p>Responsabile: dott.ssa Giuseppina Ciompi Palazzo Corigliano - piazza S. Domenico Maggiore, 12 - 80134 Napoli - sibacomunicazione@unior.it - 0816909632 - 0816909707</p>
Orari apertura	lunedì - venerdì: 9:00-14:00

Rappresentazione della qualità del servizio:
Prestito interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	5/5 giorni
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: e-mail telefono	Numero di canali attivati	2
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo erogazione del servizio	Numero di giorni	10-15 gg. per il prestito nazionale. 15-30 gg. per il prestito internazionale
Efficacia	Soddisfazione della qualità del servizio	Percentuale di reclami	Numero reclami sul totale delle prestazioni erogate	<5



Analisi dei servizi erogati

Servizi bibliotecari	
<p>Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>Consulenza bibliografica e Information Literacy</p> <p>Consulenza: il servizio fornisce l'aiuto necessario per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca bibliografica e per rendere ciascun utente il più possibile autonomo nell'uso di tali strumenti.</p> <p>Information Literacy: le iniziative sono tese a supportare l'apprendimento attraverso l'integrazione di competenze informative qualificanti per lo studio e la ricerca utili per identificare, trovare, valutare, organizzare e utilizzare le informazioni in modo corretto ed efficace</p>
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Il servizio è riservato ai soli utenti interni: docenti, ricercatori, collaboratori ed esperti linguistici, assegnisti, dottorandi, studenti regolarmente iscritti ai corsi di laurea dell'UniOr</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Consulenza: l'utente può accedere al servizio concordando un appuntamento con il personale bibliotecario specializzato, inviando una richiesta agli indirizzi mail di tutte le sezioni del SiBA.</p> <p>In base alla complessità della richiesta, il servizio potrà essere erogato in sede oppure attraverso messaggi di posta elettronica in cui saranno indicati quali sono e come si utilizzano gli strumenti necessari per reperire le informazioni di cui l'utente ha bisogno.</p> <p>L'assistenza può avvenire anche telefonicamente oppure utilizzando una chat dedicata su Teams o Meet.</p> <p>Information Literacy: il servizio di è fornito, in presenza o in modalità mista attraverso incontri su richiesta dei docenti. Gli incontri informativi possono essere richiesti inviando una mail a:</p> <p>siba@unior.it</p> <p>Il SiBA si impegna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a garantire una adeguata disponibilità di strumenti finalizzati alla ricerca bibliografica e documentale: cataloghi, enciclopedie, dizionari, atlanti, collezioni di risorse elettroniche, banche dati; • a fornire tempestive informazioni su nuove risorse, nuovi strumenti e servizi



Tempi di erogazione del servizio	L'utente riceve la mail esplicativa del servizio con la proposta di un eventuale appuntamento entro max 24 ore dalla ricezione della richiesta.
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Le informazioni, tempestivamente aggiornate, sono reperibili nelle pagine web del SiBA: https://www.unior.it/it/biblioteche/servizi-bibliotecari
UOR - Nominativo del Responsabile dell'UOR Recapiti (indirizzo, mail, tel., fax)	SiBA – Tutte le sezioni Direzione Responsabile: dott.ssa Stefania Castanò Palazzo Corigliano - piazza S. Domenico Maggiore, 12 - 80134 Napoli - siba@unior.it - 0816909777 Sezione acquisti Responsabile: dott.ssa Antonietta Vurchio Palazzo Corigliano - piazza S. Domenico Maggiore, 12 - 80134 Napoli - sibacquisti@unior.it - 0816909638 - 0816909778 Sezione Corigliano Responsabile: dott.ssa Giuseppina Ciompi Palazzo Corigliano - piazza S. Domenico Maggiore, 12 - 80134 Napoli - sibacorigliano@unior.it - 0816909632 - 0816909707 Sezione Duomo Responsabile: dott.ssa Stefania Marchi Palazzo S. Maria Porta Coeli - via Duomo, 219 - 80139 Napoli sibaduomo@unior.it - 0816909925 - 0816909916 Sezione Giusso Responsabile: dott.ssa Margherita Simonelli Largo San Giovanni Maggiore, 30 - 80134 Napoli - sibagiusso@unior.it 0816909408 - 081 6909422
Orari apertura	lunedì - venerdì: 9:00 - 15:00

**Rappresentazione della qualità del servizio:
Consulenza bibliografica e Information Literacy**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero giornate di apertura su base settimanale/ totale giorni lavorativi su base settimanale	5/5 giorni
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: mail, telefono, Teams/Meet	Numero di canali attivati	3
Tempestività	Tempi di risposta	Tempo massimo erogazione del servizio	Numero di giorni	< 2
Efficacia	Soddisfazione della qualità del servizio	Percentuale di prestazione erogate	Numero di prestazione erogate sul totale delle richieste pervenute	100



Analisi dei servizi erogati

Servizi bibliotecari	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Progettazione gare per acquisizione di beni e servizi Verifiche e analisi contabili (risorse finanziarie in coerenza con la programmazione economico- finanziaria, disponibilità economica sui capitoli di spesa); richiesta preventivi; predisposizione documentazione di gara/affidamento; pubblicazione MEPA – sezione “Amministrazione trasparente”; scelta del contraente; affidamento/aggiudicazione; pubblicazione atti;
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Sistema Bibliotecario di Ateneo; operatori economici;
Modalità di erogazione del servizio	Digitale: resoconti contabili, piattaforma U-GOV, MEPA, servizio Tesoreria Enti Unimoney;
Tempi di erogazione del servizio	In relazione alla procedura di acquisto (D. Lgs. n. 36/2023);
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	Sito web di Ateneo – posta elettronica - telefono

**Rappresentazione della qualità del servizio:
Progettazione gare per acquisizione di beni e servizi**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	3
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	In relazione alla scelta della procedura di acquisto (D. Lgs. n. 36/2023)
Trasparenza	Pubblicazione sezione Amministrazione trasparente	Pubblicazione	Si / No	Si (sito web sezione "Amministrazione trasparente" – piattaforma U-GOV - MEPA)
Efficacia	Conformità	Presenza modulistica/schede predefinite	Si / No	Si (piattaforma U-GOV - MEPA)
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/ anno solare	0
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	30 giorni

Analisi dei servizi erogati

Servizi bibliotecari	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione contabile contratti; Liquidazione della spesa, registrazione ordinativi e distinte di pagamento in U-GOV; firma elettronica degli ordinativi di pagamento e incasso su INBIZ – piattaforma Unimoney
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Sistema Bibliotecario di Ateneo; Ufficio bilancio – Ufficio economico, tesoreria ed elaborazioni contabili; operatori economici;
Modalità di erogazione del servizio	Digitale: piattaforma U-GOV – servizio Tesoreria Enti Unimoney
Tempi di erogazione del servizio	15 giorni dalla ricezione della fattura
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	posta elettronica - telefono

Rappresentazione della qualità del servizio:
Gestione contabile contratti

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	2
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	15 giorni dalla ricezione della fattura
Trasparenza	Pubblicazioni su intranet di Ateneo	Presenza circolari normative aggiornate	Si / No	Si (comunicazioni Ufficio bilancio - Ufficio economato, tesoreria ed elaborazioni contabili)
Efficacia	Conformità	Presenza modulistica /schede predefinite	Si / No	Si Schede telematiche procedura U-GOV - servizio Unimoney
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/ anno solare	0
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	30 giorni

Analisi dei servizi erogati

Servizi bibliotecari	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Programmazione gare per acquisizione di beni e servizi in relazione alle diverse tipologie di materiale bibliografico e non bibliografico Preparazione e inoltro prospetto analitico con imputazione dei costi nei capitoli rappresentativi del budget economico e degli investimenti
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Sistema Bibliotecario di Ateneo; Ufficio bilancio
Modalità di erogazione del servizio	Digitale: resoconti contabili;
Tempi di erogazione del servizio	Entro la metà di ottobre di ogni esercizio finanziario;
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	posta elettronica - telefono

Rappresentazione della qualità del servizio: Programmazione gare per acquisizione di beni e servizi in relazione alle diverse tipologie di materiale bibliografico e non bibliografico

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	2
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	Entro la metà di ottobre di ogni esercizio finanziario
Trasparenza	Pubblicazioni su intranet di Ateneo	Presenza circolari normative aggiornate	No	No
Efficacia	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Si / No	Si Schema budget

Analisi dei servizi erogati

Servizi bibliotecari	
Servizio erogato Denominazione Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione flussi documentali RegISTRAZIONI di protocollo attraverso la piattaforma Titulus; Gestione e conservazione delle pratiche di ufficio; Adempimenti trasparenza
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Sistema Bibliotecario di Ateneo
Modalità di erogazione del servizio	Digitale: piattaforma Titulus – sezione “Amministrazione trasparente”
Tempi di erogazione del servizio	tempestivamente
Accessibilità <i>(indicare dove reperire le informazioni sull'erogazione del servizio)</i>	posta elettronica - telefono

Rappresentazione della qualità del servizio: Gestione flussi documentali

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	2
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	Tempestivamente / 1 giorno (ricezione PEC)
Trasparenza	Pubblicazioni su intranet di Ateneo	Presenza circolari normative aggiornate	Si / No	Si
Efficacia	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Si / No	No



UNIVERSITÀ DI NAPOLI
L'ORIENTALE