



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Affari legali e istituzionali
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto tecnico-giuridico, su richiesta dei Direttori dei Dipartimenti/Centri Universitari, relativamente a questioni connesse alle attività istituzionali dei Dipartimenti/Centri e non rientranti nelle competenze di altre Aree e Uffici dell'Amministrazione centrale
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	consulenza specialistica su problematiche complesse di natura giuridica in materia civile, penale e amministrativa, in fase precontenziosa; consulenza sulla corretta interpretazione dei testi regolamentari interni e dello Statuto di Ateneo; supporto nella redazione di atti, contratti e provvedimenti di particolare complessità; supporto nella stesura di note di risposta a reclami, esposti, diffide o altri fatti che possano determinare l'insorgere di una lite o di un contenzioso
UTENTI	Interni
	Personale T.A. e Dirigente Professori e Ricercatori
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Legale, Privacy e Trattamenti Accessori e Pensionistici – Responsabile: dott.ssa Gabriella Formica
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti – Responsabile: dott.ssa Ada De Vincentiis
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti -Corso Umberto I, 40 – 4° piano – 80138 Napoli
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	Lunedì- mercoledì -venerdì dalle ore 09.00 alle 12.00. Martedì e giovedì dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.30 I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL	
	PEC	
	PROCEDURA WEB: PROTOCOLLO INFORMATICO DI ATENEIO	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	mail: uff.supplegaledip@unina.it pec: uff.supplegaledip@pec.unina.it	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. 4 Canali
			1. IN SEDE
			2. MAIL
			3. PEC
			4. TELEFONO
		5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	N. 3 Canali
1. MAIL			
2. PEC			
		3. PROTOCOLLO INFORMATICO DI ATENEIO	
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: non pertinente

TEMPESTIVITA'	consulenza specialistica su problematiche complesse di natura giuridica in materia civile, penale e amministrativa, in fase precontenziosa	gg. a decorrere dall'acquisizione degli atti completi	≤ gg 30 a decorrere dall'acquisizione degli atti completi
	consulenza sulla corretta interpretazione dei testi regolamentari interni e dello Statuto di Ateneo	gg. a decorrere dall'acquisizione degli atti completi	≤ gg 45 a decorrere dall'acquisizione degli atti completi
	supporto nella redazione di atti, contratti e provvedimenti di particolare complessità	gg. a decorrere dall'acquisizione degli atti completi	≤ gg 30 a decorrere dall'acquisizione degli atti completi
	supporto nella stesura di note di risposta a reclami, esposti, diffide o altri fatti che possano determinare l'insorgere di una lite o di un contenzioso	gg. a decorrere dall'acquisizione degli atti completi	≤ gg 30 a decorrere dall'acquisizione degli atti completi
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	Compiutezza	Percentuale di istanze di competenza esclusiva dell'ufficio evase rispetto a quelle pervenute	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 5%