

## Servizi offerti dal Dipartimento di Lettere e Beni Culturali

<b>SERVIZI AGLI STUDENTI</b> .....	3
Offerta Formativa .....	4
Supporto informativo agli studenti .....	6
Supporto agli studenti per il tirocinio .....	7
Orientamento in entrata, in itinere e in uscita.....	8
Studenti con disabilità e DSA <sup>2</sup>	
Servizio di Aiuto Psicologico agli Studenti (SAPS) <sup>3</sup>	
<b>RICERCA E TERZA MISSIONE</b> .....	11
Conferimento assegni di ricerca su delega rettorale .....	12
Conferimento borse di ricerca .....	13
Convenzioni e Protocolli d’Intesa.....	15
Convenzioni “Percorsi per le competenze trasversali e per l’orientamento- PCTO” .....	16
Attività in conto terzi .....	17
Public engagement .....	18

<sup>1</sup> La Carta dei Servizi di Ateneo si articola in tre parti: la prima di carattere introduttivo reca i principi fondamentali di riferimento nella erogazione dei servizi; la seconda individua i servizi erogati dall’Amministrazione centrale di Ateneo con relativi standard di qualità; la terza individua i servizi erogati dai Dipartimenti di Ateneo con relativi standard di qualità.

La Carta dei Servizi di Ateneo è integralmente pubblicata sul sito web di Ateneo nella sezione Amministrazione Trasparente alla voce Servizi erogati.

<sup>2</sup> Vedasi sito web di Ateneo alla pagina dedicata alla disabilità <https://inclusionone.unicampania.it>

<sup>3</sup> Vedasi sito web di Ateneo al link <https://www.unicampania.it/index.php/2011-03-28-06-44-19/saps-servizio-di-aiuto-psicologico-agli-studenti>

<b>RISORSE UMANE</b> .....	19
Contratti di insegnamento .....	20
Affidamento incarichi di collaborazione esterna .....	21
<b>CONTRATTI, SERVIZI GENERALI E LOGISTICI, GESTIONE PATRIMONIO E CONTABILITA'</b> .....	22
Acquisti su MEPA .....	23
Servizi resi nell'ambito dell'approvvigionamento e gestione acquisti di beni e servizi sotto soglia comunitaria.....	25
Concessione di spazi per eventi vari .....	26
Pagamento Fatture Fornitori .....	28
<b>AFFARI LEGALI ED ISTITUZIONALI</b> .....	29
Procedure elettorali .....	30
<b>TRASPARENZA E COMUNICAZIONE</b> .....	31
Accesso documentale .....	32
<b>BIBLIOTECHE E MUSEI</b>	
Servizi bibliotecari <sup>4</sup>	

---

<sup>4</sup> Vedasi sito web del Dipartimento alla pagina dedicata alle biblioteche <https://www.lettereunicampania.it/dipartimento/strutture-del-dipartimento/biblioteche>

## SERVIZI AGLI STUDENTI

1. Offerta formativa
2. Supporto informativo agli studenti
3. Supporto agli studenti per il tirocinio
4. Orientamento in entrata, in itinere e in uscita
5. Studenti con disabilità e DSA<sup>5</sup>
6. Servizio di Aiuto Psicologico agli Studenti (SAPS)<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Vedasi sito web del Dipartimento alla pagina dedicata alla disabilità <https://www.lettereuniculturali.unicampania.it/dipartimento/disabilita>

<sup>6</sup> Vedasi sito web di Ateneo al link <https://www.unicampania.it/index.php/2011-03-28-06-44-19/saps-servizio-di-aiuto-psicologico-agli-studenti>

 <p>Università degli Studi della Campania <i>Luigi Vanvitelli</i></p>	<b>Dipartimento di Lettere e Beni Culturali</b>
<b>AREA SERVIZI</b>	Servizi agli studenti
<b>DENOMINAZIONE SERVIZIO</b>	<b>Offerta Formativa</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>Supporto alla programmazione e definizione dell'offerta formativa 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. Supporto alla predisposizione degli orari dei corsi e caricamento degli appelli on-line, supporto ai Consigli dei corsi di studio, completamento della scheda SUA- CDS.</p> <p>Supporto alle 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 di contratti di insegnamento, previo accertamento delle disponibilità finanziarie.</p> <p>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>
<b>UTENZA</b>	Utenti interni/esterni : Docenti del Dipartimento, Presidio Qualità e altre strutture interno dell'Ateneo, studenti.
<b>MODALITA' EROGAZIONE</b>	I servizi sono erogati in presenza fisica e in modalità telematica.
<b>UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE</b>	Segreteria Amministrativa di dipartimento
<b>RESPONSABILE</b>	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo
<b>A CHI RIVOLGERSI</b>	<p>Area Didattica/Responsabile: dott. Pasquale Galiero          Area Tecnica/Responsabile: sig. Carmine Civale          Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE)          Telefono: 0823 275537/39/33          E-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a>          PEC: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a></p> <p>Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00          lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30</p>
<b>MODALITA' RECLAMO</b>	<p>L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento          e-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a></p>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	Approvazione della programmazione didattica e definizione dell'offerta formativa e didattica	Giorni lavorativi		≤20 giorni
EFFICACIA	Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	Reclami	Numero di reclami ricevuti / totale di prestazioni erogate all'utenza	<1%
TRASPARENZA	Pubblicazione di tutte le informazioni sul sito web del dipartimento, in particolare nella sezione "didattica", oltre che sul sito web di Ateneo ( <a href="https://www.unicampania.it/index.php/didattica/offerta-formativa">https://www.unicampania.it/index.php/didattica/offerta-formativa</a> ), nonché sul portale ministeriale University ( <a href="https://www.universitaly.it/index.php/cercacorsi/universita">https://www.universitaly.it/index.php/cercacorsi/universita</a> )	Giorni lavorativi	Numero di giorni impiegati per la pubblicazione	1 giorno

AREA SERVIZI	Servizi agli studenti			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<b>Supporto informativo agli studenti</b>			
DESCRIZIONE	Il servizio erogato funge da sportello informativo per gli studenti, in particolare offre consulenza agli studenti nella risoluzione dei problemi nella carriera universitaria (riconoscimento esami universitari già sostenuti, passaggi/trasferimenti/seconda laurea/riconoscimento attività che non sono esplicitamente dichiarate nel piano studi).			
UTENZA	Utenti esterni			
MODALITA' EROGAZIONE	I servizi sono erogati in presenza fisica e in modalità telematica			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Segreteria amministrativa di Dipartimento			
RESPONSABILE	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo			
A CHI RIVOLGERSI	Area Didattica/Responsabile: dott. Pasquale Galiero Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE) Telefono: 0823 275537/38 E-mail <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@unicampania.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it</a> Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento /documentazione	Giorni lavorativi	N. giorni impiegati per la risoluzione problematiche	≤7 giorni
EFFICACIA	Regolarità delle prestazioni erogate	Prestazioni erogate	% prestazioni erogate su prestazioni richieste	100%
TRASPARENZA	Pubblicazione delle informazioni aggiornate sul sito web del Dipartimento	Giorni lavorativi	N. giorni impiegati per l'aggiornamento	1 giorno

 Università degli Studi della Campania <i>Luigi Vanvitelli</i>	<b>Dipartimento di Lettere e Beni Culturali</b>			
AREA SERVIZI	Servizi agli studenti			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<b>Supporto agli studenti per il tirocinio</b>			
DESCRIZIONE	Gli studenti ricevono supporto relativamente ai tirocini curriculari, non curriculari e professionalizzanti.			
UTENZA	Utenti esterni			
MODALITA' EROGAZIONE	I servizi sono erogati in presenza fisica e in modalità telematica e documentale			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Segreteria Amministrativa di Dipartimento			
RESPONSABILE	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo			
A CHI RIVOLGERSI	Area didattica /Responsabile: dott. Pasquale Galiero Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE) Tel.: 0823/275538 E-mail <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> epec <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a> orario di ricevimento: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni lavorativi	N. giorni impiegati per la risoluzione problematiche	≤7 giorni
EFFICACIA	Regolarità delle prestazioni erogate	Prestazioni erogate	% prestazioni erogate su prestazioni richieste	100%
TRASPARENZA	Pubblicazione delle informazioni aggiornate sul sito web del Dipartimento	Giorni lavorativi	n. giorni impiegati per l'aggiornamento	1 giorno

	<b>Dipartimento di Lettere e Beni Culturali</b>
<b>AREA SERVIZI</b>	Servizi agli studenti
<b>DENOMINAZIONE SERVIZIO</b>	<b>Orientamento in entrata, in itinere e in uscita</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>Il Servizio <b>Orientamento in entrata</b> si esplica attraverso attività rivolte alla presentazione dei corsi di laurea attivati presso il Dipartimento agli studenti delle scuole medie superiori interessati alla scelta universitaria. Pertanto tali attività consistono nell'organizzazione di: visite guidate agli edifici e alle strutture dipartimentali (laboratori didattici, laboratori di ricerca, aule, biblioteca, etc.) anche mediante viaggi virtuali in diretta live con incontro in aule multimediali tra docenti e studenti; giornate di orientamento in coordinamento con i delegati di Ateneo all'orientamento e con il supporto del competente Ufficio Centrale di Ateneo (Ufficio Attività Studentesche); presentazione dell'offerta formativa e dei servizi del Dipartimento presso le scuole con l'obiettivo di illustrare, agli studenti dell'ultimo anno, i vari percorsi di studio offerti; erogazione di PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento) che hanno l'obiettivo di avvicinare gli studenti delle scuole medie superiori.</p> <p>Il Dipartimento esegue, inoltre, diverse attività di <b>Orientamento in itinere</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attività di tutorato individualizzato (Docente-tutor assegnato al momento dell'iscrizione/immatricolazione) per affiancare lo studente durante il percorso formativo;</li> <li>• assegnazione di un Tutor accademico di tirocinio per assistere lo studente durante il periodo di tirocinio interno/esterno;</li> <li>• attività di orientamento interno rivolte agli studenti dei corsi di laurea triennale per la scelta del corso di laurea magistrale.</li> </ul> <p>Il Servizio <b>Orientamento in uscita</b> consiste nel coordinare le attività di Placement dei singoli corsi di studio e di favorire il dialogo e l'avvicinamento tra studenti e mondo del lavoro. Le attività del Job Placement di Dipartimento si integrano con le iniziative di <a href="#">Orientamento e Placement dell'Ateneo</a>.</p> <p>Il Dipartimento promuove incontri con aziende ed enti nell'ambito di giornate di formazione dei diversi corsi di studio ed in collaborazione con l'Ateneo.</p>
<b>UTENZA</b>	Utenza esterna: <ul style="list-style-type: none"> <li>- studenti delle scuole secondarie di secondo grado e laureati che intendano iscriversi a uno dei corsi di studio dell'Ateneo;</li> <li>- Enti pubblici e soggetti privati che intendono sottoscrivere convenzioni per lo svolgimento dei tirocini curriculari;</li> <li>- studenti già iscritti/laureati.</li> </ul>
<b>MODALITA' EROGAZIONE</b>	I servizi sono erogati in presenza fisica, in modalità telematica e documentale
<b>UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE</b>	Segreteria amministrativa di Dipartimento Ufficio Attività Studentesche
<b>RESPONSABILE</b>	Commissione di Dipartimento Docenti delegati per l'Orientamento e il Job Placement Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo Responsabile Ufficio Attività Studentesche
<b>A CHI RIVOLGERSI</b>	Area Didattica/Responsabile: dott. Pasquale Galiero

	<p>Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE)          Telefono: 0823 275537/38          E-mail: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@unicampania.it</a>          PEC: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it</a>          Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00          lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30  <a href="https://www.lettereibeniculturali.unicampania.it/didattica/orientamento-e-placement">https://www.lettereibeniculturali.unicampania.it/didattica/orientamento-e-placement</a></p> <p>Ufficio Attività Studentesche          Ubicazione: Viale Lincoln n. 5 – Caserta          Giorni di apertura al pubblico: dal martedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,00; mercoledì dalle 14,00 alle 16,00          Contatti: Telefono 0823274125 Fax 0823442168          e-mail: <a href="mailto:uastud@unicampania.it">uastud@unicampania.it</a></p>			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	<b>Orientamento in entrata</b> Tempestività nella predisposizione dei provvedimenti di organizzazione di giornate di orientamento presso la sede del dipartimento	Giorni lavorativi	Giorni impiegati per l'adesione alle iniziative di orientamento	≤7 giorni
	<b>Orientamento in itinere</b> Tempestività nella predisposizione delle comunicazioni agli Enti pubblici e soggetti privati relative alla sottoscrizione delle Convenzioni per lo svolgimento dei tirocini curriculari ed extracurriculari	Giorni lavorativi	Giorni impiegati per l'inoltro delle convenzioni da sottoporre alla firma dei legali rappresentanti di Enti pubblici e soggetti privati	≤7 giorni
	<b>Orientamento in uscita – Job Placement</b>	Giorni lavorativi	Giorni impiegati per la predisposizione degli	

	Tempestività nella presentazione di candidature per l'erogazione di fondi pubblici finalizzati alle attività di avviamento al lavoro dei laureati		atti di adesione ai bandi pubblici di finanziamento delle attività di Job Placement	≤7 giorni
EFFICACIA	<b>Orientamento in entrata</b> Rispetto dei tempi necessari alla predisposizione dei provvedimenti di organizzazione di giornate di orientamento e/o iniziative	Eventi (fiere, giornate di orientamento) coperti	Numero di eventi coperti / Numero di eventi da coprire	= 1
	<b>Orientamento in itinere</b> Rispetto dei tempi necessari alla predisposizione delle comunicazioni, agli Enti pubblici e ai soggetti privati, relative alla sottoscrizione delle Convenzioni per lo svolgimento dei tirocini curriculari ed extracurriculari	Convenzioni da attivare	Numero di convenzioni attivate / Numero di convenzioni da attivare	=1
	<b>Orientamento in uscita - Job Placement</b> Rispetto dei tempi di presentazione di candidature per l'erogazione di fondi pubblici finalizzati alle attività di avviamento al lavoro dei laureati	Bandi di interesse dell'Ateneo	Numero di adesioni / Numero di bandi di interesse	=1
TRASPARENZA	Pubblicazione di tutte le informazioni sul sito web di Ateneo ed in particolare sul sito del Dipartimento.	Giorni lavorativi	N. di giorni impiegati per pubblicizzare l'evento	1 giorno

## RICERCA E TERZA MISSIONE

1. Conferimento assegni di ricerca su delega rettorale
2. Conferimento borse di ricerca
3. Acquisizione di finanziamenti e Accettazione di atti di liberalità e/o contributi finalizzati
4. Convenzioni di ricerca/Protocolli d'Intesa
5. Convenzioni "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento - PCTO"
6. Attività in conto terzi
7. Public engagement

AREA SERVIZI	Ricerca e Terza Missione			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<b>Conferimento assegni di ricerca su delega rettorale</b>			
DESCRIZIONE	Il Dipartimento cura le procedure per il conferimento di assegni di ricerca in deroga rispetto ai bandi gestiti dall'amministrazione centrale previa delibera del Consiglio di Dipartimento con la quale si autorizza l'emissione del bando di concorso in deroga e si chiede la relativa delega rettorale. Pertanto il servizio si esplica attraverso le seguenti fasi: predisposizione avviso di procedura selettiva per conferimento di incarico; pubblicazione avviso su sito web dell'Ateneo; decreto di nomina Commissione per valutazione candidati; verbale Commissione; decreto di approvazione atti.			
UTENZA	Utenti esterni: partecipanti ai concorsi per il conferimento di assegni per attività di ricerca e relativi vincitori. Utenti interni: Docenti del Dipartimento e altri uffici dell'Ateneo.			
MODALITA' EROGAZIONE	I servizi sono erogati in presenza fisica e in modalità telematica e documentale			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Segreteria Amministrativa di Dipartimento			
RESPONSABILE	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo			
A CHI RIVOLGERSI	Area Didattica / Responsabile: dott. Pasquale Galiero Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE) Tel.: 0823/275538 e-mail <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> pec <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a> orario di ricevimento: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità del servizio tramite posta, e-mail, telefono, fax	SI
TEMPESTIVITA'	Tempestività nell'emanazione del bando per il conferimento di assegni	Giorni solari	Numero giorni intercorrenti tra la delega rettorale e la predisposizione del bando	<20 giorni
EFFICACIA	Tempo intercorrente tra la consegna dei verbali di selezione e la pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie	Giorni solari	Numero giorni intercorrenti tra consegna dei verbali di selezione e approvazione graduatorie	<10 giorni
TRASPARENZA	Pubblicazione di tutte le informazioni nella sezione Ricerca del sito istituzionale di Ateneo e sul sito web del Dipartimento sede dell'attività di Ricerca	Giorni lavorativi	Numero di giorni lavorativi per la pubblicazione	1 giorno

AREA SERVIZI	Ricerca e Terza Missione			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<b>Conferimento borse di ricerca</b>			
DESCRIZIONE	Il servizio si articola nelle seguenti attività: supporto durante la fase autorizzativa/stipula convenzione (eventuale); redazione ed emanazione del bando; gestione della selezione; approvazione degli atti e pubblicazione di bandi, atti consequenziali, dati ed informazioni nella sezione del sito web del Dipartimento; gestione della fase di contrattualizzazione; verifica attività, liquidazione del compenso e pagamento.			
UTENZA	Utenza esterna: Candidati alle procedure di valutazione comparativa per borse di ricerca e ente finanziatore Utenti interni: Docenti del Dipartimento e altri uffici dell'Ateneo.			
MODALITA' EROGAZIONE	I servizi sono erogati in presenza fisica e in modalità telematica e documentale			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Segreteria Amministrativa di Dipartimento			
RESPONSABILE	Segretario amministrativo di Dipartimento dott.ssa Maria Carla De Feo			
A CHI RIVOLGERSI	Area Scientifico – Gestionale/Responsabile: dott. Romualdo Rossi Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE) Telefono: 0823 275540/41/38 E-mail: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@unicampania.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it</a> Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/ giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la consegna dei verbali di selezione e la pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie	Giorni solari	Numero giorni intercorrenti tra consegna dei verbali di selezione e approvazione graduatorie	<10 giorni
EFFICACIA	Tempo intercorrente tra la regolare esecuzione dell'attività di ricerca e l'emissione dell'ordinativo di pagamento	Giorni solari	Numero giorni intercorrenti tra regolare esecuzione dell'attività di ricerca e l'emissione dell'ordinativo di pagamento	<20 giorni
TRASPARENZA	Pubblicazione bando nella sezione Ricerca del sito istituzionale di Ateneo e/o Dipartimento	Giorni lavorativi	Numero giorni impiegati per la pubblicazione del provvedimento ufficiale	1 giorno

AREA SERVIZI	Ricerca e Terza Missione			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<b>Acquisizione di finanziamenti e Accettazione di atti di liberalità e/o contributi finalizzati</b>			
DESCRIZIONE	Il dipartimento può partecipare ai bandi di selezione per l'accesso ai contributi a sostegno degli interventi, delle attività e dei servizi finalizzati alla realizzazione di progetti di ricerca, a fondi finalizzati a valorizzare e sostenere iniziative istituzionali; segue la fase di contrattualizzazione, gestione delle attività amministrativo-contabili inerenti le attività di ricerca e supporto alle attività scientifiche; riscossione contributi liberali e/o finalizzati ad attività di ricerca. Il Dipartimento può essere beneficiario di atti di liberalità e/o finanziamenti finalizzati secondo le caratteristiche e modalità definite nell'apposito manuale.			
UTENZA	Utenza interna/Utenza esterna Docenti del Dipartimento, collaboratori esterni, partner, ente finanziatore, altri uffici dell'Ateneo			
MODALITA' EROGAZIONE	I servizi sono erogati in modalità telematica e documentale. Le info per la definizione della procedura sono dettagliate nell'apposito Manuale di Ateneo, presente sul sito web ( <a href="https://www.unicampania.it/doc/RipartizioniFS/RSEF/manuale_finanziamenti_alla_ricerca.pdf">https://www.unicampania.it/doc/RipartizioniFS/RSEF/manuale_finanziamenti_alla_ricerca.pdf</a> )			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Segreteria Amministrativa di Dipartimento			
RESPONSABILE	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo			
A CHI RIVOLGERSI	Area Scientifico – Gestionale/Responsabile: dott. Romualdo Rossi Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE) Telefono: 0823 275540/41/38 E-mail: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@unicampania.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it</a> Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	Rispetto dei termini di legge	Giorni lavorativi		30 giorni
EFFICACIA	Acquisizione risorse finanziarie	Supporto alle relative attività		100%
TRASPARENZA	Pubblicazione Manuale e comunicazione di avvenuta accettazione			SI

 Università degli Studi della Campania <i>Luigi Vanvitelli</i>	<b>Dipartimento di Lettere e Beni Culturali</b>			
AREA SERVIZI	Ricerca e Terza Missione			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<b>Convenzioni e Protocolli d'Intesa</b>			
DESCRIZIONE	Il servizio si articola nelle seguenti attività: stipula di convenzioni/protocolli di intesa, convenzioni con altri enti pubblici e privati per lo svolgimento di collaborazioni scientifiche; fase di contrattualizzazione, gestione delle attività amministrativo-contabili inerenti le attività di ricerca e supporto alle attività scientifiche; emissione fatture attive e riscossione.			
UTENZA	Utenti esterni/Utenza esterna Docenti del Dipartimento, collaboratori esterni, partner, ente finanziatore, altri uffici dell'Ateneo			
MODALITA' EROGAZIONE	I servizi sono erogati in modalità telematica e documentale			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Segreteria Amministrativa di Dipartimento			
RESPONSABILE	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo			
A CHI RIVOLGERSI	Area Scientifico – Gestionale/Responsabile: dott. Romualdo Rossi Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE) Telefono: 0823 275540/38/41/36 E-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a> Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	Rispetto dei termini di legge	Giorni lavorativi	Istruttoria	30 giorni
EFFICACIA	Sottoscrizione atto convenzionale			100%
TRASPARENZA	Divulgazione ai Soggetti interessati dell'avvenuta approvazione/sottoscrizione del testo convenzionale		Rilascio di copie o info di dettaglio dell'accordo sottoscritto	100%

 Università degli Studi della Campania <i>Luigi Vanvitelli</i>	<b>Dipartimento di Lettere e Beni Culturali</b>			
AREA SERVIZI	Ricerca e Terza Missione			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<b>Convenzioni "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento- PCTO"</b>			
DESCRIZIONE	Gestione delle procedure amministrative con gli Istituti Superiori per la partecipazione ai percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento secondo le Linee guida PCTO definite con decreto MIUR n. 774 del 4.09.2019 e stipula delle relative convenzioni.			
UTENZA	Utenti interni/utenti esterni			
MODALITA' EROGAZIONE	I servizi sono erogati in modalità telematica e documentale			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Segreteria Amministrativa di dipartimento			
RESPONSABILE	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo			
A CHI RIVOLGERSI	Area Didattica/Responsabile: dott. Pasquale Galiero Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE) Telefono: 0823 275537/38 E-mail: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@unicampania.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it</a> Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni lavorativi	Numero di giorni impiegati per la risoluzione problematiche	≤7 giorni
EFFICACIA	Conformità delle convenzioni stipulate alle prescrizioni ministeriali	Rispetto della normativa	Verifica corrispondenza alle prescrizioni ministeriali	100%
TRASPARENZA	Divulgazione ai Soggetti interessati dell'avvenuta approvazione/sottoscrizione del testo convenzionale		Rilascio di copie o info di dettaglio dell'accordo sottoscritto	100%

AREA SERVIZI	Ricerca e Terza Missione			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<b>Attività in conto terzi</b>			
DESCRIZIONE	Il servizio si articola nelle seguenti attività: stipula convenzioni per attività conto terzi con altri enti pubblici e privati per lo svolgimento di attività commissionata ai sensi del vigente Regolamento per attività conto terzi; fase di contrattualizzazione, gestione delle attività amministrativo-contabili inerenti le attività commissionate e supporto alle attività scientifiche; emissione fatture attive e riscossione.			
UTENZA	Utenti interni/ Utenti esterni Docenti del Dipartimento, collaboratori esterni, partner, ente finanziatore, altri uffici dell'Ateneo			
MODALITA' EROGAZIONE	I servizi sono erogati in modalità telematica e documentale			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Segreteria Amministrativa di Dipartimento			
RESPONSABILE	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo			
A CHI RIVOLGERSI	Area Scientifico – Gestionale/Responsabile: dott. Romualdo Rossi Telefono: 0823 275540/38/41/36 E-mail: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@unicampania.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it</a> Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	Rispetto dei termini previsti	Giorni lavorativi		30 giorni
EFFICACIA	Conformità alle prescrizioni regolamentari	Rispetto della normativa	Verifica corrispondenza alle prescrizioni regolamentari	100%
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web di Ateneo del Regolamento per attività in conto terzi			SI

 <p>Università degli Studi della Campania Luigi Vanvitelli</p>	<b>Dipartimento di Lettere e Beni Culturali</b>			
AREA SERVIZI	Ricerca e Terza Missione			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<b>Public engagement</b>			
DESCRIZIONE	Il servizio si articola nelle seguenti attività di organizzazione e gestione di conferenze, convegni, seminari e altri eventi del Dipartimento: raccolta delle proposte e approvazione dell'evento; organizzazione dell'evento: prenotazione e ordinazione dei servizi, organizzazione della logistica, gestione amministrativa (lettere di incarico e attività correlate a ospiti invitati); promozione e comunicazione interna ed esterna; eventuale pubblicazione e diffusione dei risultati; pagamento dei servizi e dei compensi/rimborsi spese a ospiti invitati.			
UTENZA	Utenti interni/Utenti esterni Docenti del Dipartimento, ospiti personale esterno, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica			
MODALITA' EROGAZIONE	Gli eventi si possono seguire in streaming (laddove vi sia la diretta) o di persona nei luoghi e nelle sedi che vengono indicate. Gli eventi vengono pubblicizzati sul portale di Ateneo, in particolare sul sito del Dipartimento, e sui social, giorni o settimane prima così da consentire all'utenza esterna di potervi prendere parte.			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Segreteria Amministrativa di Dipartimento			
RESPONSABILE	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo			
A CHI RIVOLGERSI	<p>Area Scientifico-Gestionale/Responsabile: dott. Romualdo Rossi  Area Tecnica/Responsabile: sig. Carmine Civale  Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE)  Telefono: 0823 275540/36/41/33/34/44  E-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a>  PEC: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a>  Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00  lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30</p>			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta alle richieste di assistenza ed informazioni	Giorni lavorativi	N. giorni impiegati per la risoluzione di problematiche	≤7 giorni
EFFICACIA	Completezza nelle attività di organizzazione e gestione di eventi	Reclami	% reclami pervenuti sul totale di eventi organizzati	<1%
TRASPARENZA	Pubblicazione di tutte le informazioni sul sito web di Ateneo ed in particolare sul sito del Dipartimento	Giorni lavorativi	Numero di giorni lavorativi impiegati per pubblicizzare l'evento	1 giorno

## **RISORSE UMANE**

1. Contratti di insegnamento
2. Affidamento incarichi di collaborazione esterna

AREA SERVIZI	Risorse umane			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<b>Contratti di insegnamento</b>			
DESCRIZIONE	Predisposizione procedimento di attribuzione di contratti di insegnamento per corsi appartenenti a settori scientifico-disciplinari del Dipartimento per docenti non strutturati, adempimenti legali previdenziali, verifica regolarità documenti contabili, liquidazione del compenso e pagamento.			
UTENZA	Utenti esterni			
MODALITA' EROGAZIONE	Il servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, telefonicamente e direttamente di persona durante l'orario di ufficio.			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Segreteria Amministrativa di Dipartimento			
RESPONSABILE	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo			
A CHI RIVOLGERSI	Area Didattica/Responsabile dott. Pasquale Galiero Area Scientifico-Gestionale/Responsabile: dott. Romualdo Rossi Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE) Telefono: 0823 275538/40/41 E-mail: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@unicampania.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it</a> Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereibeniculturali@pec.unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	Rispetto dei termini di legge	Pratiche concluse nei tempi previsti	% pratiche concluse nei tempi previsti su totale pratiche	100%
EFFICACIA	Regolarità e pertinenza del servizio erogato	Pratiche	% pratiche evase conformemente alla norma di riferimento	100%
TRASPARENZA	Accesso agli atti e accesso civico	Riscontro istanze	% riscontri su istanze pervenute	100%
	Pubblicazione sul sito web dei bandi di concorso, dei decreti rettorali delle commissioni giudicatrici, dei verbali delle commissioni giudicatrici e dei provvedimenti di approvazione.	Pubblicazioni	% pubblicazioni effettuate su totale pubblicazioni previste per legge	100%

 <p>Università degli Studi della Campania <i>Luigi Vanvitelli</i></p>	<b>Dipartimento di Lettere e Beni Culturali</b>			
AREA SERVIZI	Risorse umane			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<b>Affidamento incarichi di collaborazione esterna</b>			
DESCRIZIONE	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; pubblicazione avviso su sito web dell'Ateneo; decreto di nomina commissione per valutazione candidati; verbale Commissione, decreto di approvazione atti, decreto di conferimento incarico e predisposizione del contratto, adempimenti legali previdenziali, verifica regolarità documenti contabili, liquidazione del compenso e pagamento			
UTENZA	Utenti esterni/Utenti interni			
MODALITA' EROGAZIONE	Il servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, telefonicamente e direttamente di persona durante l'orario di ufficio			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Segreteria Amministrativa di Dipartimento			
RESPONSABILE	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo			
A CHI RIVOLGERSI	<p>Area Scientifico – Gestionale/Responsabile: dott. Romualdo Rossi  Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE)  Telefono: 0823 275540/38/41  E-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a>  PEC: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a>  Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00  lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30</p>			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	Rispetto dei termini di legge	Pratiche concluse nei tempi previsti	% pratiche concluse nei tempi previsti su totale pratiche	100%
EFFICACIA	Regolarità e pertinenza del servizio erogato	Pratiche	% pratiche evase conformemente alla norma di riferimento	100%
TRASPARENZA	Accesso agli atti e accesso civico	Riscontro istanze	% riscontri su istanze pervenute	100%
	Pubblicazione sul sito web dei bandi di concorso, dei decreti rettorali delle commissioni giudicatrici, dei verbali delle commissioni giudicatrici e dei provvedimenti di approvazione	Pubblicazioni	% pubblicazioni effettuate su totale pubblicazioni previste per legge	100%

## **CONTRATTI, SERVIZI GENERALI E LOGISTICI, GESTIONE PATRIMONIO E CONTABILITA'**

1. Acquisti su MEPA
2. Servizi resi nell'ambito dell'approvvigionamento e gestione acquisti di beni e servizi sotto soglia comunitaria
3. Concessione di spazi per eventi vari
4. Pagamento fatture fornitori

 <p>Università degli Studi della Campania <i>Luigi Vanvitelli</i></p>	<b>Dipartimento di Lettere e Beni Culturali</b>
<b>AREA SERVIZI</b>	Contratti, Servizi generali e logistici, Gestione del patrimonio e Contabilità
<b>DENOMINAZIONE SERVIZIO</b>	<b>Acquisti su MEPA</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>Accesso al Mercato Elettronico P.A., in qualità di punto Istruttore, per ricercare beni e/o servizi da acquistare secondo le esigenze riscontrate, opportunamente autorizzate, mediante:</p> <p><b>Ordine di Acquisto (ODA):</b> Ricerca dei prodotti presenti e dei fornitori che espongono il prezzo più conveniente. Inserimento bene nel carrello elettronico; completamento ordine con inserimento modulo per autocertificazione dei requisiti specifici di base, documentazione per eventuali condizioni ulteriori di vendita da accettare; stampa ODA provvisorio, che riveste carattere di preventivo, da allegare al buono d'ordine per l'autorizzazione alla spesa ed il relativo impegno. Segue la trasmissione proposta ODA al punto Ordinate per inoltrare ordine, firmato digitalmente, al fornitore.</p> <p><b>Richiesta di Offerta (RdO):</b> Creazione nuova RdO su acquistinretaPA, con inserimento elenco prodotti da acquistare; ricerca delle ditte da invitare, in base ad elenchi di ditte iscritte al bando relativo alla fornitura da effettuare; invito ditte tramite il sistema online di acquisti in rete PA; inserimento eventuali condizioni ulteriori di vendita da accettare per partecipare alla gara. Apertura buste elettroniche nel giorno di scadenza presentazione e definizione graduatoria con aggiudicazione provvisoria; effettuazione controllo requisiti specifici; a seguito riscontro positivo predetto controllo, proposta aggiudicazione definitiva trasmessa al punto ordinante che provvede a inviarla alla ditta, con firma digitale.</p> <p><b>Trattativa diretta (TD):</b> Individuazione unica ditta, tra quelle iscritte al/ai bandi relativi alle forniture da effettuare, alla quale richiedere offerta con il sistema della Trattativa diretta. Creazione nuova Trattativa Diretta su acquistinretaPA, con inserimento della riga unica che comprende tutti i prodotti e/o servizi da acquistare; inserimento modulo per autocertificazione dei requisiti specifici di base, documentazione per eventuali condizioni ulteriori di vendita da accettare, che dovrà essere allegata all'offerta. Analisi dell'offerta alla scadenza prevista, proposta di stipula inviata al punto ordinante, che provvederà, se concorde, a procedere alla stipula definitiva, inviandola alla ditta, con firma digitale.</p>
<b>UTENZA</b>	Utenza esterna/Utenti interni
<b>MODALITA' EROGAZIONE</b>	Il servizio viene erogato in modalità telematica
<b>UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE</b>	Segreteria Amministrativa di Dipartimento
<b>RESPONSABILE</b>	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo
<b>A CHI RIVOLGERSI</b>	Area Scientifico-Gestionale/Responsabile: dott. Romualdo Rossi Area Tecnica/Responsabile: sig. Carmine Civile Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE) Telefono: 0823 275540/36/33 E-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a> Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30
<b>MODALITA' RECLAMO</b>	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Richiesta all'ufficio a mezzo sistema di protocollo informatico di Ateneo	Giorni		Tutti i giorni lavorativi
TEMPESTIVITA'	Rispetto dei termini previsti	Approvazione atti nei tempi previsti	% Approvazione atti nei tempi previsti su totale procedure	90%
EFFICACIA	Regolarità delle prestazioni erogate	Prestazioni erogate	% prestazioni erogate sul numero totale di prestazioni richieste	100%
TRASPARENZA	Pubblicazioni degli atti di gara e degli esiti	Pubblicazioni	% pubblicazioni effettuate su totale pubblicazioni previste per legge	100%

AREA SERVIZI	Contratti, Servizi generali e logistici, Gestione del patrimonio e Contabilità			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<b>Servizi resi nell'ambito dell'approvvigionamento e gestione acquisti di beni e servizi sotto soglia comunitaria</b>			
DESCRIZIONE	Il servizio è volto ad offrire agli operatori economici gli atti a base della procedura ai sensi dell'art. 36 del D. Lgs. n. 50/2016. Preparazione atti, verifica regolarità documentazione e copertura economica, messa a disposizione modulistica per partecipazione gara.			
UTENZA	Utenti esterni/Utenti interni			
MODALITA' EROGAZIONE	Il servizio viene erogato in modalità telematica			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Segreteria Amministrativa di Dipartimento			
RESPONSABILE	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo			
A CHI RIVOLGERSI	Area Scientifico-Gestionale/Responsabile: dott. Romualdo Rossi Area Tecnica/Responsabile: sig. Carmine Civale Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE) Telefono: 0823 275540/36/33 E-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a> Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	Rispetto dei termini previsti	Approvazione atti nei tempi previsti	% Approvazione atti nei tempi previsti su totale procedure	90%
EFFICACIA	Regolarità delle prestazioni erogate	Prestazioni erogate	% prestazioni erogate su totale prestazioni richieste	100%
TRASPARENZA	Pubblicazioni degli atti di acquisto e degli esiti	Pubblicazioni	% pubblicazioni effettuate su totale pubblicazioni previste per legge	100%

	<b>Dipartimento di Lettere e Beni Culturali</b>
AREA SERVIZI	Contratti, Servizi generali e logistici, Gestione del patrimonio e Contabilità
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<b>Concessione di spazi per eventi vari</b>
DESCRIZIONE	<p>Il Dipartimento concede l'utilizzo dei propri spazi per lo svolgimento di eventi di carattere culturale, scientifico, didattico-formativo purché non abbiano fine di lucro e non siano in contrasto con le attività e le finalità istituzionali dell'Ateneo.</p> <p>Il servizio è disciplinato da apposito Regolamento per l'utilizzo temporaneo di aule e di spazi emanato con D.R. n. 952 del 10/10/2012.</p>
UTENZA	Esterni/Interni
MODALITA' EROGAZIONE	<p>Il servizio viene erogato in presenza fisica.</p> <p>Tutte le informazioni, compresa la modulistica, sono disponibili sul portale di ateneo al link <a href="https://www.unicampania.it/doc/2012/Amministrazione/Regolamenti/Regolam_utilizzo_temporaneo_aule_e_spazi.pdf">https://www.unicampania.it/doc/2012/Amministrazione/Regolamenti/Regolam_utilizzo_temporaneo_aule_e_spazi.pdf</a></p>
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Segreteria Amministrativa di Dipartimento
RESPONSABILE	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo
A CHI RIVOLGERSI	<p>Area Scientifico-Gestionale/Responsabile: dott. Romualdo Rossi;  Area Didattica/Responsabile: dott. Pasquale Galiero  Area Tecnica/Responsabile: sig. Carmine Civile  Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE)  Telefono: 0823 27540/33/38  E-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a>  PEC: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a>  Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00  lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30</p>
MODALITA' RECLAMO	<p>L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento  e-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a></p>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	Rispetto dei tempi previsti dal Regolamento in materia	Giorni	Tempo intercorrente tra la richiesta e stipula del contratto	15 giorni
EFFICACIA	Regolarità del servizio erogato articolato secondo i seguenti passaggi procedurali per ottenere la concessione degli spazi: 1. Richiesta su apposito modulo 2. Verifica disponibilità 3. Applicazione regolamento di Ateneo 4. Stipula del contratto	Pratiche	% pratiche evase conformemente alla norma di riferimento	100%
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web di Ateneo del Regolamento per l'utilizzo temporaneo di aule e di spazi			SI

AREA SERVIZI	Contratti, servizi generali e logistici, gestione del patrimonio e contabilità			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<b>Pagamento Fatture Fornitori</b>			
DESCRIZIONE	Acquisizione delle fatture su piattaforma SSD, acquisizione/verifica della documentazione accessoria alle fatture, accettazione/rifiuto fatture, pagamento.			
UTENZA	Esterna			
MODALITA' EROGAZIONE	Modalità telematica - PCC			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Segreteria Amministrativa di Dipartimento			
RESPONSABILE	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo			
A CHI RIVOLGERSI	Area Scientifico-Gestionale/Responsabile: dott. Romualdo Rossi Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE) Telefono: 0823 275540/36 E-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a> Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	Rispetto dei tempi di pagamento	Giorni (massimo 30 gg. in media)	N. giorni intercorrenti tra la ricezione della fattura e la liquidazione	20 gg. (in media)
EFFICACIA	Numero dei mandati di pagamento emessi	Numerosità	Numero risultante dal giornale cassa	
TRASPARENZA	Pubblicazione indicatore tempestività dei pagamenti sul sito di Ateneo nella sezione "Amministrazione Trasparente" ( <a href="https://www.unicampania.it/index.php/amministrazione-trasparente/pagamentidell-amministrazione/indicatore-di-tempestivita-dei-pagamenti">https://www.unicampania.it/index.php/amministrazione-trasparente/pagamentidell-amministrazione/indicatore-di-tempestivita-dei-pagamenti</a> )	Indicatore tempestività dei pagamenti previsto dalla normativa	D.P.C.M. 22.9.2014	Pubblicazione nei termini previsti dalla normativa
	Pubblicazione dati sui pagamenti sul sito di Ateneo nella sezione "Amministrazione Trasparente" ( <a href="https://www.unicampania.it/index.php/amministrazione-trasparente/pagamentidell-amministrazione/dati-sui-pagamenti">https://www.unicampania.it/index.php/amministrazione-trasparente/pagamentidell-amministrazione/dati-sui-pagamenti</a> )	Dati pubblicati ai sensi dell'art. 4-bis del D.Lgs 14 marzo 2013 n. 33	Mandati emessi	Pubblicazione di tutti i pagamenti in tempo reale

1. Procedure Elettorali

AREA SERVIZI	Affari Legali e Istituzionali			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	<b>Procedure elettorali</b>			
DESCRIZIONE	Gestione ed espletamento dell'iter amministrativo inerente le operazioni di voto per il rinnovo della carica, della durata di un triennio accademico, di Direttore di Dipartimento, per il rinnovo delle rappresentanze elettive (studenti, docenti, personale T.A. assegnisti, dottorandi, direttore scuole di specializzazione, componenti Giunta Di Dipartimento) negli organi collegiali del Dipartimento e Corsi di Studio.			
UTENZA	Interna/esterna			
MODALITA' EROGAZIONE	Le operazioni di voto si svolgono, nel rispetto dei requisiti di segretezza e certezza dell'espressione del voto, anche in forma elettronica (e-voting)			
UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	Segreteria Amministrativa di Dipartimento			
RESPONSABILE	Segretario amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo			
A CHI RIVOLGERSI	Area Tecnica/Responsabile: sig. Carmine Civale Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE) Telefono: 0823 275533/38 E-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a> Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30			
MODALITA' RECLAMO	L'utente può presentare reclamo direttamente al Dipartimento e-mail: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@unicampania.it</a> pec: <a href="mailto:dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereabeniculturali@pec.unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Pubblicazione bando elettorale sul sito web del Dipartimento e nell'Albo on line	Rispetto della tempistica definita nel bando	Giorni di pubblicazione	Da 60 a 180 gg
TEMPESTIVITA'	Rispetto dei termini regolamentari	Riscontro presentazione istanze di candidatura o reclamo		100%
EFFICACIA	Regolare espletamento delle operazioni di voto	Pubblicazione candidature, allestimento seggi e verifica regolarità operazioni di voto		100%
TRASPARENZA	Il decreto di nomina del Direttore di Dipartimento, tenuto conto degli eventuali ricorsi, è pubblicato nell'albo di Ateneo e sul sito internet del Dipartimento e comunicato al Rettore per il conseguente provvedimento di nomina. Altresì la nomina di varie rappresentanze nei vari organi di dipartimento avviene con apposito provvedimento del Direttore del Dipartimento.	Riscontro ai reclami presentati		100%

## TRASPARENZA E COMUNICAZIONE

1. Accesso ai documenti amministrativi

 <p>Università degli Studi della Campania <i>Luigi Vanvitelli</i></p>	<b>Dipartimento di Lettere e Beni Culturali</b>
<b>AREA SERVIZI</b>	Trasparenza e comunicazione
<b>DENOMINAZIONE SERVIZIO</b>	<b>Accesso documentale</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Attraverso richiesta che può essere inoltrata alternativamente all'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) o al Dipartimento - in qualità di Unità Organizzativa Responsabile competente a formare il documento o a detenerlo stabilmente - viene assicurato l'esercizio del diritto di accesso documentale in attuazione della Legge 241/90 e s.m.i. Altresi, viene favorita la partecipazione dell'utenza ai procedimenti amministrativi anche mediante acquisizione di informazioni circa lo stato delle istruttorie di interesse, in conformità al Regolamento unico sulla trasparenza: disciplina sul procedimento amministrativo e accesso adottato dall'Ateneo con D.R. n. 622 del 26/07/2018.
<b>UTENZA</b>	Utenza interna: studenti, professori e ricercatori, dirigenti e personale tecnico-amministrativo Utenza esterna: aspiranti studenti, laureati, partecipanti ai vari concorsi banditi dall' Ateneo, rappresentanti di Enti Istituzionali / Aziende / Associazioni culturali, soggetti legittimati ad esercitare il diritto di accesso documentale.
<b>MODALITA' EROGAZIONE</b>	I servizi sono erogati tramite lo sportello fisico di accoglienza, la posta e l'e-mail/PEC. Tutte le informazioni, compresa la modulistica, sono disponibili sul portale di ateneo al link <a href="https://www.unicampania.it/index.php/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/altri-contenuti-accesso-civico">https://www.unicampania.it/index.php/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/altri-contenuti-accesso-civico</a> Si precisa che l'utente può inviare l'istanza di accesso documentale al Dipartimento, in qualità di Unità Organizzativa Responsabile (UOR) competente, o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
<b>UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE</b>	Il Dipartimento, in qualità di UOR competente, e l'URP (per la ricezione e trasmissione alla UOR competente dell'istanza di accesso). In ogni caso, il responsabile del procedimento di accesso documentale è il Segretario Amministrativo di Dipartimento, in qualità di responsabile dell'UOR competente a formare il documento o a detenerlo stabilmente, così come individuato nell'elenco dei procedimenti amministrativi di Ateneo pubblicato sul sito di Ateneo alla pagina <a href="https://www.unicampania.it/index.php/amministrazione-trasparente/attivita-e-procedimenti/procedimenti-amministrativi">https://www.unicampania.it/index.php/amministrazione-trasparente/attivita-e-procedimenti/procedimenti-amministrativi</a>
<b>RESPONSABILE</b>	Segretario Amministrativo di Dipartimento: dott.ssa Maria Carla De Feo
<b>A CHI RIVOLGERSI</b>	Segreteria amministrativa di Dipartimento Sede: via Perla, 21- 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE) Telefono: 0823 275537 E-mail: <a href="mailto:dip.lettereebeniculturali@unicampania.it">dip.lettereebeniculturali@unicampania.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.lettereebeniculturali@pec.unicampania.it">dip.lettereebeniculturali@pec.unicampania.it</a> Orario di apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30

	<p>Ufficio Relazioni con il Pubblico  Sede: Piazza Luigi Miraglia - Palazzo Bideri, 80138 Napoli  (<a href="https://goo.gl/maps/sqqPDwwtKM12">https://goo.gl/maps/sqqPDwwtKM12</a>)  Numero verde: 800 252420 (con servizio di segreteria telefonica attivo h24)  Telefono: 081 5666426 - 081 5666444 - 081 5666473 - 081 5666428 - 081 5666489 - 081 5666474  Fax: 081 5666427  Email: <a href="mailto:urp@unicampania.it">urp@unicampania.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@pec.unicampania.it">protocollo@pec.unicampania.it</a>  Orario di apertura al pubblico:  Lunedì 08:30 – 12:30 / 13:30 – 15:30  Martedì 08:30 – 12:30  Mercoledì 08:30 – 12:30 / 13:30 – 14:30  Giovedì 08:30 – 12:30  Venerdì 08:30 – 12:30</p>			
MODALITA' RECLAMO	Presentazione reclamo al Direttore Generale email: <a href="mailto:direzione.generale@unicampania.it">direzione.generale@unicampania.it</a>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Giorni di apertura al pubblico/giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite posta, e-mail, telefono, fax	Disponibilità di comunicazione multicanale	SI
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta ed il riscontro	Giorni solari	Numero di giorni intercorrenti tra la ricezione della richiesta e l'invio del riscontro	30 giorni
EFFICACIA	Rispondenza del servizio alle esigenze dell'utenza	Reclami	% reclami ricevuti sul totale di prestazioni erogate all'utenza	<1%
TRASPARENZA	Pubblicazione con aggiornamento semestrale nel Registro degli Accessi, presente nella sezione Amministrazione trasparente, dell'elenco delle richieste di accesso con indicazione dell'oggetto e della data della richiesta, nonché del relativo esito con la data della decisione.	Pubblicazioni	% pubblicazioni effettuate su totale richieste di accesso pervenute	100%