



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AREA SERVIZIO                         | Affari Legali e Istituzionali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| NOME SERVIZIO                         | Gestione del part-time studenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| DESCRIZIONE SINTETICA                 | Il servizio cura le procedure attraverso le quali gli studenti accedono alle collaborazioni part-time (art.11 del D.Lgs 68/2012)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| UTENTI                                | Utenti interni: Studenti iscritti al secondo anno e non oltre il primo anno fuori corso a corsi di laurea I livello e a ciclo unico, nonché studenti iscritti non oltre il primo anno fuori corso a corsi di laurea II livello                                                                                                                                                                                                                                                    |
| UFFICIO DI RIFERIMENTO E RESPONSABILE | <a href="#">Ufficio procedure elettorali e collaborazioni studentesche</a> – responsabile Dott.ssa Patrizia VERAZZO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| RIPARTIZIONE E RESPONSABILE           | <a href="#">Ripartizione Affari Legali, Privacy e Gestione documentale</a> - responsabile Dott.ssa Paola Balsamo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| LOCALIZZAZIONE                        | <a href="#">Ufficio procedure elettorali e collaborazioni studentesche - Palazzo degli Uffici, via G.C.Cortese ,29 80133 - Napoli</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA            | Dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00, il Martedì e il Giovedì anche dalle ore 14.30 alle 16.30.<br>Per eventuali modifiche temporanee di tali giorni, orari e modalità di accesso del pubblico alle sedi di Ateneo <b>legate all'emergenza COVID-19</b> si vedano gli avvisi pubblicati sul sito <a href="http://www.unina.it">www.unina.it</a> , in <a href="#">homepage</a> e/o nelle pagine della <a href="#">Ripartizione</a> e dell' <a href="#">Ufficio</a> |
| TELEFONO                              | I numeri di telefono sono visualizzabili al seguente link<br><a href="#">Ufficio procedure elettorali e collaborazioni studentesche</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)    | Tutte le informazioni sono disponibili al link <a href="#">Ufficio procedure elettorali e collaborazioni studentesche</a><br>L'indirizzo del sito di Ateneo è <a href="http://www.unina.it">www.unina.it</a>                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Dimensioni della qualità      | Descrizione                                                                                                                                                   | Unità di misura                                                                                  | Valore programmato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACCESSIBILITA'<br>TRASPARENZA | Facilità accesso al servizio                                                                                                                                  | Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio          | N.6 canali:<br>1. <u>Mail</u><br>2. <u>PEC</u><br>3. <u>Fax</u><br>4. <u>Telefono</u><br>5. <u>Sportello</u><br>6. <u>Teams (solo per gli utenti interni)</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                               | Aggiornamento sul sito web delle informazioni relative al procedimento                                                                                        | Frequenza dell'aggiornamento                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pubblicazione bando: 30 gg dalla delibera del CdA di ripartizione delle collaborazioni</li> <li>- Modulo per richiedere collaborazioni da parte di strutture non dipartimentali: pubblicazione contestuale alla pubblicazione del bando</li> <li>- Domanda <i>on-line</i>: pubblicazione contestuale al bando</li> <li>- Pubblicazione graduatoria provvisoria con indicazione termini per i ricorsi: 20gg dal termine di scadenza della presentazione domande</li> <li>- Pubblicazione graduatoria definitiva: 15 gg dalla scadenza termini per presentazione ricorsi</li> <li>- Tempi e modalità assegnazione collaborazioni: contestuale alla pubblicazione della graduatoria definitiva</li> <li>- Questionario sulla qualità del servizio: pubblicazione contestuale alla pubblicazione bando</li> <li>- Risultati rilevazione sulla qualità del servizio: pubblicazione a conclusione dell'assegnazione delle collaborazioni.</li> </ul> |
| TEMPESTIVITA'                 | N. annuo di procedimenti attivati                                                                                                                             | N. procedimenti                                                                                  | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                               | Tempo intercorrente tra la pubblicazione del bando e la stipula del contratto                                                                                 | gg. lavorativi                                                                                   | ≤ 120                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                               | Tempi medi di predisposizione/evasione dei provvedimenti di pagamento                                                                                         | gg. lavorativi                                                                                   | ≤ 20 gg. dal ricevimento dell'attestazione di regolare esecuzione della collaborazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| EFFICACIA                     | Soddisfazione dell'utenza rilevata mediante questionario sulla qualità del servizio somministrato almeno al 50% degli studenti vincitori della collaborazione | Il questionario prevede tre domande con un punteggio massimo pari a 18                           | ≥ 13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                               | Continuità del servizio                                                                                                                                       | Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare | 100% dei giorni lavorativi (ad eccezione del mese di agosto)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |