



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale-Studenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Assegnazioni collaborazioni studentesche (Part-time) e stipula contratti	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Attività di predisposizione del promemoria per il CdA relativo all'assegnazione delle collaborazioni alle scuole al sistema bibliotecario e alle altre strutture; predisposizione del bando sulla scorta dei dati relativi alle iscrizioni ricevute dal CSI e delle richieste pervenute dalle Scuole, dal CAB e dalle altre strutture; ricezione delle domande di partecipazione tramite apposita procedura on-line; predisposizione delle graduatorie provvisorie; ricezione ricorsi, riesame e pubblicazione della graduatoria definitiva; firma contratti; rilascio allo studente della certificazione di svolgimento della collaborazione per PEC; ricezione per PEC ed elaborazione di cambio IBAN; ricezione delle dichiarazioni di attività prestata provenienti dalle singole strutture; elaborazione degli ordini di servizio relativi alla liquidazione dei compensi	
UTENTI	Interni	Studenti e Studentesse
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Area Affari Generali e gestione documentale (cartacea ed informatica) - Responsabile dott. Francesco Bello</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">UFFICI PROCEDURE ELETTORALI E COLLABORAZIONI STUDENTESCHE - dott. Carmine Basilicata</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">PALAZZO DEGLI UFFICI, VIA G.C. CORTESE - NAPOLI</a>	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">RECAPITI</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">UFFICIO PROCEDURE ELETTORALI E COLLABORAZIONI STUDENTESCHE – dott. Carmine Basilicata</a>  <a href="#">MODULISTICA UPECS</a>	

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 utenti interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:uff.upecs@pec.unina.it">uff.upecs@pec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:uff.upecs@unina.it">uff.upecs@unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N. 5 Canali</b>
			1. IN SEDE
			2. MAIL
			3. PEC
			4. TELEFONO
		5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (per utenti interni)	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N. 5 Canali</b>
			1. IN SEDE
			2. MAIL
			3. PEC
4. TELEFONO			
5. PROCEDURA WEB			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	40 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> )
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	< 3%