



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Rilascio dei certificati di servizio per il personale docente, ricercatore e per i professori a contratto.	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Redazione e rilascio dei certificati di servizio prestato presso l'Ateneo a seguito delle istanze da parte del personale docente e ricercatore e dei professori a contratto, sia in servizio che cessato.	
UTENTI	Interni	Professori e ricercatori
		Professori a contratto
	Esterni	Personale docente e ricercatore, nonché professori a contratto, cessati dal servizio
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Area Risorse Umane – Responsabile Dott.ssa Luisa De Simone</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio concorsi personale docente e ricercatore – Responsabile dott.ssa Antonella Sannino</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Giulio Cesare Cortese N. 29-Napoli</a>	

<p>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</p>	<p>I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link:  <a href="https://www.unina.it/-/17825768-ufficio-concorsi-personale-docente-ricercatore">https://www.unina.it/-/17825768-ufficio-concorsi-personale-docente-ricercatore</a></p>	
<p>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</p>	<p>Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:  <a href="https://www.unina.it/-/17825768-ufficio-concorsi-personale-docente-ricercatore">https://www.unina.it/-/17825768-ufficio-concorsi-personale-docente-ricercatore</a></p>	
<p>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio</p>	<p>per le richieste di informazioni sul servizio</p>	<p>MAIL</p>
		<p>PEC</p>
		<p>TELEFONO</p>
	<p>per l'erogazione del servizio all'utenza</p>	<p>IN SEDE</p>
<p>PEC</p>		
<p>MAIL</p>		
<p>IN SEDE</p>	<p>Email: <a href="mailto:uff.concorsi-pdr@unina.it">uff.concorsi-pdr@unina.it</a>  Pec: <a href="mailto:uff.concorsi-pdr@pec.unina.it">uff.concorsi-pdr@pec.unina.it</a></p>	
<p>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</p>		

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N. 4 Canali</b>
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	IN SEDE
			<b>N. 3 Canali</b>
			PEC
			MAIL
TRASparenza	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	IN SEDE
			Frequenza: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 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	≤ 1 %