



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	PERSONALE
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	STIPULA CONTRATTI DI DIRITTO PRIVATO PER LO SVOLGIMENTO DI INCARICHI DI INSEGNAMENTO, DI DIDATTICA INTEGRATIVA E TUTORATO AI SENSI DELL'ART. 23 LEGGE 240/2010
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Sottoscrizione contratto mediante la firma digitale: il soggetto proposto dalla Struttura Didattica per il conferimento dell'incarico didattico, viene invitato via mail dall'ufficio per la stipula del contratto. Se è in possesso di firma digitale, la stipula potrà avvenire a distanza. Ossia l'ufficio trasmette via e-mail all'interessato copia del contratto da firmare l'interessato firma digitalmente il contratto e via mail lo restituisce all'ufficio. L'interessato invia sempre a mezzo mail le proprie dichiarazioni di cui alla modulistica prevista (mod.18, mod.16, mod 15).
UTENTI	Interni      Professori a contratto
	Esterni
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 Gestione Professori a Contratto - Responsabile dott.ssa Lucia Boschetti</a>
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Giulio Cesare Cortese N. 29-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="http://www.unina.it/-/30909031-ufficio-gestione-professori-contratto">http://www.unina.it/-/30909031-ufficio-gestione-professori-contratto</a>
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/30909031-ufficio-gestione-professori-contratto">http://www.unina.it/-/30909031-ufficio-gestione-professori-contratto</a>

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PEC
		MAIL
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	<a href="mailto:uff.gestione-prof-contratto@pec.unina.it">uff.gestione-prof-contratto@pec.unina.it;</a> <a href="mailto:uff.gestione-prof-contratto@unina.it">uff.gestione-prof-contratto@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. 3 Canali</b>
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	<b>N. 2 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)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 20 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	≤ 2 %