



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| AREA SERVIZIO                                                                      | Personale                                                                                                                                                                                                                                     |                                                          |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO                                                         | Gestione carriera personale docente e ricercatore                                                                                                                                                                                             |                                                          |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO                                                           | Verifica formale delle istanze; accertamento del rispetto delle disposizioni normative previste in materia; rilascio del provvedimento rettorale                                                                                              |                                                          |
| UTENTI                                                                             | Interni                                                                                                                                                                                                                                       | Professori, Professoress, Ricercatori e Ricercatrici     |
|                                                                                    | Esterni                                                                                                                                                                                                                                       |                                                          |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE                   | <a href="#">Area Risorse Umane - Responsabile dott.ssa Luisa De Simone</a>                                                                                                                                                                    |                                                          |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE          | <a href="#">Ufficio Personale Docente e Ricercatore, Dott.ssa Fabiana Maio</a>                                                                                                                                                                |                                                          |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO                                  | <a href="#">Via Giulio Cesare Cortese n. 29, 80133 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:<br><a href="https://www.unina.it/-/17825656-ufficio-personale-docente-ricercatore">https://www.unina.it/-/17825656-ufficio-personale-docente-ricercatore</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                                                 |
|                                                                                    | per l'erogazione del servizio all'utenza                                                                                                                                                                                                      | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS                              |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                               | MAIL                                                     |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami                            | PEC                                                                                                                                                                                                                                           | <a href="mailto:updr@pec.unina.it">updr@pec.unina.it</a> |
|                                                                                    | MAIL                                                                                                                                                                                                                                          | <a href="mailto:updr@unina.it">updr@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                                         | N. 5 Canali:                                                       |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | IN SEDE                                                            |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MAIL                                                               |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PEC                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | TELEFONO                                                           |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS                                        |
|                          |                                                                                       | Numero canali per l'erogazione del servizio                                                      | N. 2 Canali:                                                       |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MAIL                                                               |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PEC                                                                |
| 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                                                                                   | ≤ gg. 30                                                           |
| 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%                                                               |