



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	PERSONALE	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Front office rivolto al personale esterno all'amministrazione (candidate/i alle varie procedure concorsuali finalizzate al reclutamento di personale tecnico-amministrativo, CEL e di personale dirigente)	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Assistenza prestata alle/ai candidate/i: - in sede di presentazione delle domande di partecipazione e nelle successive fasi delle procedure, ove vi è richiesta di informazioni; - durante l'intera fase concorsuale; - all'esito delle prove orali ai fini dell'invio della certificazione attestante il possesso di titoli di preferenza/riserva; - assistenza ai candidati con disabilità ai fini della fruizione del beneficio ex art. 20, comma 1, L. 241/1990.	
UTENTI	Interni	
	Esterni	Concorrenti dei concorsi per reclutamento di personale banditi dall'Ateneo
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Area Risorse Umane – Responsabile: dott.ssa Luisa De Simone	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio reclutamento personale contrattualizzato – Responsabile: dott.ssa Federica Saulino	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - Napoli	
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: RECAPITI	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/ateneo/concorsi/concorsi-personale/concorsi-pubblici	

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	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA TELEMATICA MEDIANTE L'UTILIZZO DELL'APPLICAZIONE INFORMATICA DEDICATA ALLA PAGINA: https://pica.cineca.it/UNINA
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: uff.reclperscontr@pec.unina.it MAIL: uff.reclperscontr@unina.it	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. 4 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 5 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PROCEDURA TELEMATICA MEDIANTE L'UTILIZZO DELL'APPLICAZIONE INFORMATICA DEDICATA ALLA PAGINA: https://pica.cineca.it/UNINA
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: Aggiornamento continuo a valle dell'indizione dei bandi di concorso e degli atti conseguenti
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 3 giorni solari per richieste relative a problemi di accesso alla procedura ≤ 10 giorni lavorativi per richieste di accesso informale agli atti
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo) (durante le due settimane estive di chiusura, in caso di procedure concorsuali attive, l'ufficio garantisce la continuità del servizio)
	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%