



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI

AREA SERVIZIO	Affari Legali e Istituzionali	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	COLLABORAZIONI STUDENTESCHE (PART-TIME)	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio cura le procedure attraverso le quali gli studenti accedono alle collaborazioni part-time (art.11 del D.lgs. 68/2012)	
UTENTI	Interni	Studenti: iscritti al secondo anno e non oltre il primo anno fuori corso a corsi di laurea I livello e a ciclo unico, nonché studenti iscritti non oltre il primo anno fuori corso a corsi di laurea II livello
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Affari Generali e gestione documentale (cartacea ed informatica) – Responsabile dott. Francesco Bello	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Procedure Elettorali e Collaborazioni Studentesche – Responsabile dott. Carmine BASILICATA	
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: http://www.unina.it/-/769115-ufficio-procedure-elettorali-collaborazioni-studentesche	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/769115-ufficio-procedure-elettorali-collaborazioni-studentesche http://www.unina.it/modulistica/procedure-elettorali-e-collaborazioni-studentesche	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (per utenti interni)

	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLO MAIL PEC TELEFONO PROCEDURA WEB
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	E-mail: uff.upecs@unina.it PEC: uff.upecs@pec.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.5 Canali
			IN SEDE/SPORETTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (per utenti interni)	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N.5 Canali
			IN SEDE/SPORETTELLO
			MAIL
			PEC
TELEFONO			
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 gg
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)
	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 %