



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
	STUDENTI	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	COLLABORAZIONI STUDENTESCHE (PART-TIME)	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Attività di predisposizione del promemoria per il CdA relativo all'assegnazione delle collaborazioni alle scuole al sistema bibliotecario e alle altre strutture; predisposizione del bando sulla scorta dei dati relativi alle iscrizioni ricevute dal CSI e delle richieste pervenute dalle Scuole, dal CAB e dalle altre strutture; ricezione delle domande di partecipazione tramite apposita procedura on-line; predisposizione delle graduatorie provvisorie; ricezione ricorsi, riesame e pubblicazione della graduatoria definitiva; firma contratti; rilascio allo studente della certificazione di svolgimento della collaborazione per PEC; ricezione per PEC ed elaborazione di cambio IBAN; ricezione delle dichiarazioni di attività prestata provenienti dalle singole strutture; elaborazione degli ordini di servizio relativi alla liquidazione dei compensi	
UTENTI	<i>Interni</i>	Studenti
	<i>Esterni</i>	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Affari Generali e Gestione Documentale, dott. Francesco Bello	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	UFFICIO PROCEDURE ELETTORALI E COLLABORAZIONI STUDENTESCHE - Dott. Carmine Basilicata	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	PALAZZO DEGLI UFFICI, VIA G.C. CORTESE - 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	<p>Tutte le informazioni relative all'ufficio sono visualizzabili al seguente link:</p> <p>UFFICIO PROCEDURE ELETTORALI E COLLABORAZIONI STUDENTESCHE - Dott. Carmine Basilicata</p> <p>MODULISTICA UPECS</p>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	<p>IN SEDE</p> <p>MAIL</p> <p>PEC</p> <p>TELEFONO</p> <p>PIATTAFORMA TEAMS (per utenti interni)</p>
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	<p>IN SEDE</p> <p>MAIL</p> <p>PEC</p> <p>TELEFONO</p> <p>PROCEDURA WEB</p>
	<p>Mail: uff.upecs@unina.it</p> <p>Pec: uff.upecs@pec.unina.it</p>	

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 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. PIATTAFORMA TEAMS (per utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	n. 5 Canali 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. 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	Giorni	40 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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%