



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

<b>AREA SERVIZIO</b>	Personale	
	STUDENTI	
<b>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</b>	COLLABORAZIONI STUDENTESCHE (PART-TIME)	
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	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	
<b>UTENTI</b>	<i>Interni</i>	Studenti
	<i>Esterni</i>	
<b>STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">Area Affari Generali e Gestione Documentale, dott. Francesco Bello</a>	
<b>UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">UFFICIO PROCEDURE ELETTORALI E COLLABORAZIONI STUDENTESCHE - Dott. Carmine Basilicata</a>	
<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">PALAZZO DEGLI UFFICI, VIA G.C. CORTESE - NAPOLI</a>	
<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">RECAPITI</a>	

<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	<p>Tutte le informazioni relative all'ufficio sono visualizzabili al seguente link:</p> <p><a href="#">UFFICIO PROCEDURE ELETTORALI E COLLABORAZIONI STUDENTESCHE - Dott. Carmine Basilicata</a></p> <p><a href="#">MODULISTICA UPECS</a></p>	
<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA TEAMS (per utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<p>Mail: <a href="mailto:uff.upecs@unina.it">uff.upecs@unina.it</a></p> <p>Pec: <a href="mailto:uff.upecs@pec.unina.it">uff.upecs@pec.unina.it</a></p>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	n. 5 Canali 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. PIATTAFORMA TEAMS (per utenti interni)
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	n. 5 Canali 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. PROCEDURA WEB
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> 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	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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	< 3%