



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Front office rivolto al personale tecnico amministrativo dell'Ateneo destinatario delle procedure selettive per personale interno finalizzato al passaggio alle posizioni economiche immediatamente superiori.	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Assistenza ai candidati alle Progressioni Economiche Orizzontali in sede di presentazione delle domande e nelle fasi successive delle procedure, ove vi sia richiesta di informazioni.	
UTENTI	Interni	Personale T.A.
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Risorse Umane – Responsabile Dott.ssa Luisa De Simone	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Reclutamento Personale Contrattualizzato - Responsabile Dott.ssa Federica Saulino	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Giulio Cesare Cortese N. 29-Napoli (VII piano)	
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/-/1774607-ufficio-reclutamento-personale-contrattualizzato	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/1774607-ufficio-reclutamento-personale-contrattualizzato	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		PEC
		MAIL
		TELEFONO
		PICA https://pica.cineca.it/unina
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		PEC
		MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		PROCEDURA COLLABORA PER LA TRASMISSIONE DELLA DOCUMENTAZIONE ALLA COMMISSIONE ESAMINATRICE
		PROCEDURA WEB: https://pica.cineca.it/unina
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	EMAIL: uff.reclperscontr@unina.it ; PEC: uff.reclperscontr@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. 6 Canali
			IN SEDE
			PEC
			MAIL
			TELEFONO
			PICA https://pica.cineca.it/unina
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		N. 6 Canali	
		IN SEDE	
		PEC	
		MAIL	
		TELEFONO	
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		PROCEDURA COLLABORA PER LA TRASMISSIONE DELLA DOCUMENTAZIONE ALLA COMMISSIONE ESAMINATRICE	
PROCEDURA WEB: 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 selezione 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 ≤ 7 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 selettive 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 %