



# 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 esterno all'amministrazione (candidati alle varie procedure concorsuali finalizzate al reclutamento di personale tecnico-amministrativo di categoria B3, C, D ed EP e di personale dirigente).	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Assistenza prestata ai candidati: <ul style="list-style-type: none"><li>- in sede di presentazione delle domande di partecipazione e nelle successive fasi delle procedure, ove vi è richiesta di informazioni;</li><li>- durante l'intera fase concorsuale;</li><li>- all'esito delle prove orali ai fini dell'invio della certificazione attestante il possesso di titoli di preferenza/riserva;</li><li>- assistenza ai candidati con disabilità ai fini della fruizione del beneficio ex art. 20, comma 1, L. 241/1990.</li></ul>	
UTENTI	Interni	
	Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall' Ateneo
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Area Risorse Umane – Responsabile Dott.ssa Luisa De Simone</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Reclutamento Personale Contrattualizzato - Responsabile Dott.ssa Federica Saulino</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Giulio Cesare Cortese N. 29-Napoli (VII piano)</a>	
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: <a href="http://www.unina.it/-/1774607-ufficio-reclutamento-personale-contrattualizzato">http://www.unina.it/-/1774607-ufficio-reclutamento-personale-contrattualizzato</a>	

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/1774607-ufficio-reclutamento-personale-contrattualizzato">http://www.unina.it/-/1774607-ufficio-reclutamento-personale-contrattualizzato</a>	
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
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE PEC MAIL TELEFONO PROCEDURA WEB: <a href="https://pica.cineca.it/unina">https://pica.cineca.it/unina</a>
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	EMAIL: <a href="mailto:uff.reclperscontr@unina.it">uff.reclperscontr@unina.it</a> ; PEC: <a href="mailto:uff.reclperscontr@pec.unina.it">uff.reclperscontr@pec.unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N. 4 Canali</b>
			IN SEDE
			PEC
			MAIL
			TELEFONO
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<b>N. 5 Canali</b>
			IN SEDE
			PEC
			MAIL
			TELEFONO
PROCEDURA WEB: <a href="https://pica.cineca.it/unina">https://pica.cineca.it/unina</a>			
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 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> ) (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 %

-