



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto ai componenti delle commissioni di concorsi pubblici/peo per personale ta.	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Supportare le commissioni nella gestione delle procedure selettive del personale tecnico-amministrativo e dirigenti finalizzate al reclutamento e quelle relative alle progressioni economiche orizzontali attraverso:</p> <ol style="list-style-type: none">1) la predisposizione di modelli di verbalizzazione degli atti delle procedure e di modulistica per le varie tipologie di autocertificazione che deve rendere il personale addetto alle procedure ovvero i candidati;2) la fornitura del materiale necessario allo svolgimento delle procedure (es. cartellonistica, materiale di cancelleria);3) per i pubblici concorsi, l'intermediazione con:<ul style="list-style-type: none">- la società esterna che gestisce la modalità telematica di svolgimento delle prove d'esame;- la piattaforma telematica PICA-CINECA, per i soli concorsi per titoli;- il Centro Servizi Informativi di Ateneo per l'assistenza informatica durante lo svolgimento delle prove;- il Centro SINAPSI per l'assistenza ai candidati con disabilità durante lo svolgimento delle prove;- l'Ufficio Contabilità Area 1 per la gestione delle pratiche di rimborso spese e di liquidazione dei compensi ai componenti esterni;4) per le procedure PEO, l'intermediazione con la piattaforma telematica Pica-CINECA utilizzata per la valutazione delle istanze e l'accesso alla documentazione destinata ai lavori delle Commissioni esaminatrici.	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
	Esterni	Professori, ricercatori o personale t.a. proveniente da altre amministrazioni nominati dall'Ateneo quali componenti esterni di commissione
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
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		PEC
		MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
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. 5 Canali
			IN SEDE
			PEC
			MAIL
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	TELEFONO
			N. 6 Canali
			IN SEDE
			PEC
			MAIL
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
			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: NON PERTINENTE AL SERVIZIO
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 1 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) (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 %