



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO

Personale

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

Formazione e sviluppo del personale tecnico-amministrativo e dirigenziale

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Analisi del fabbisogno formativo ed organizzazione di corsi di formazione e di aggiornamento per il personale tecnico-amministrativo e del personale dirigente dell'Ateneo

UTENTI

Utenti interni

personale tecnico-amministrativo e dirigenziale

AREA DIRIGENZIALE e nominativo del relativo RESPONSABILE

[Area Organizzazione e Sviluppo](#) - responsabile Dott.ssa Carla Camerlingo

UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE

[Ufficio Formazione - Responsabile dott.ssa Paola Paladino](#)

LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO

[Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - 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: [Ufficio Formazione](#). Per i giorni, gli orari e le modalità di apertura al pubblico, si veda l'avviso pubblicato sul sito www.unina.it, nelle pagine dell'[Area](#) e dell'[Ufficio](#), alla voce "Orari di apertura al pubblico e canali di comunicazione con l'utenza"

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica

Per il personale dirigenziale e per le varie categorie di personale t.a. sono state realizzate **pagine web 'dedicate'**, in cui sono via via pubblicate tutte le informazioni relative alla partecipazione alle attività formative; i *link* sono stati comunicati agli utenti nelle varie circolari interne e sono, inoltre, elencati nell'*Area riservata* di tutto il personale dirigenziale e t.a., al bottone *formazione dirigenti e personale t.a.*

Gli attestati di formazione rilasciati dall'Amministrazione a partire dal mese di gennaio 2016 sono resi disponibili, in modalità elettronica, a tutto il personale dirigente e tecnico-amministrativo, compreso il personale t.a. individuato agli allegati C e D al

	<p>protocollo d'intesa Università/Regione, sul sistema documentale cd. e-documento, nella Cartella Istituzionale personale denominata "Attestati di formazione".</p> <p>Ulteriori informazioni sono disponibili al link: http://www.unina.it/ateneo/personale/formazione</p>	
<p>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</p>	<p><i>per le richieste di informazioni sul servizio</i></p>	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	<p><i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i></p>	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		PROCEDURA WEB: http://edoc.unina.it/eDocumento/ (per rilascio degli attestati al personale Dirigente e Tecnico amministrativo)
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
<p>Indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</p>	<p>In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email: area.organizzazione-sviluppo@unina.it • PEC: area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it (per utenti muniti di PEC) 	

	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. PROCEDURA WEB 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web di Ateneo nelle pagine web 'dedicate' di circolari interne di attivazione di corsi di formazione	% di circolari pubblicate	100%
	Pubblicazione sul sito web di Ateneo al link: http://www.unina.it/ateneo/personale/formazione delle motivazioni per l'individuazione dei discenti, in caso di interventi formativi rivolti a singole unità di personale	% pubblicazioni effettuate rispetto al totale di interventi formativi rivolti a singole unità di personale	100%
	Pubblicazione sul sito web di Ateneo al link: http://www.unina.it/trasparenza/personale/incarichi-conferiti-e-autorizzati-ai-dipendenti#p_p_id_101_INSTANCE_z3SSARZ5tw_pi degli atti di conferimento degli incarichi di docenza interna, con esplicitazione delle motivazioni per l'individuazione dei docenti interni	% pubblicazioni effettuate rispetto al totale di incarichi di docenza interna conferiti	100%

TEMPESTIVITA'	Tempo per il rilascio degli attestati per i corsi svolti in presenza o 'a distanza' in modalità sincrona	gg.	≤ 30 gg. dalla fine del corso - se la rilevazione delle presenze è effettuata a cura dell'Ufficio formazione - o dalla ricezione dei registri delle presenze da parte del tutor/docente
	Tempo per il rilascio degli attestati per i corsi svolti in modalità on line sulla piattaforma del Centro Federica Web Learning	gg.	L'attestato è scaricabile direttamente dalla piattaforma Federica Web Learning al termine del corso
	Tempo per il rilascio degli attestati di formazione per i corsi svolti 'a distanza' in modalità asincrona con test di verifica finale	gg.	≤ 30 gg. dalla data di chiusura delle attività formative o- se successiva – dalla data di ricezione dell'elenco di coloro che hanno concluso il corso con superamento del test di verifica finale
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)
	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%