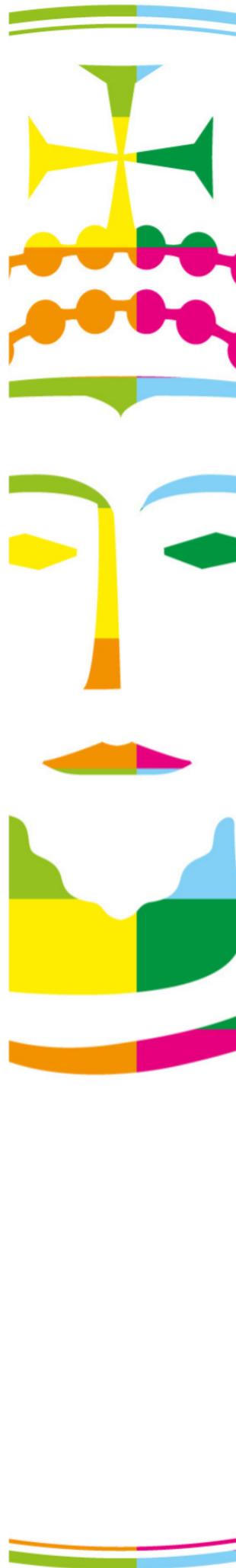




UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DEL SANNIO Benevento

# CARTA DEI SERVIZI



## SETTORE SERVIZI AGLI STUDENTI

Settore erogante		Servizio erogato	Utenza				
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Servizi agli Studenti			Gestione corsi di dottorato di ricerca			X	X

### SCHEMA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Servizi agli Studenti</b>
<b>Ufficio responsabile</b>	<b>Unità Organizzativa Post Laurea</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Gestione corsi di dottorato di ricerca</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	La U.O. competente Gestisce i processi relativi alle fasi di eventuale accreditamento, istituzione e attivazione dei corsi di dottorato di ricerca nonché le carriere degli studenti iscritti ai corsi di dottorato
<b>Destinatari</b>	Studenti iscritti ai corsi di dottorato di ricerca Dottori di ricerca
<b>Responsabile del Settore</b>	Responsabile Dott. Dario Cusano
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Unità Organizzativa Post Laurea Responsabile Dott. Mauro Landi  secondo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento Email: <a href="mailto:servizi.postlaurea@unisannio.it">servizi.postlaurea@unisannio.it</a> Telefono: 0824305870
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 – apertura pomeridiana il giovedì dalle ore 15:00 alle ore 16:00.
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="https://www.unisannio.it/it/studente/studente-laureato/dottorato-di-ricerca">https://www.unisannio.it/it/studente/studente-laureato/dottorato-di-ricerca</a>
<b>Target</b>	

<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	N 5 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
	canali di comunicazione (tel., web, sportello)	N. canali	3
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta all'utenza	N. giorni	5 giorni
<b>Trasparenza</b>	informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio e tipologia di utenza; responsabile e procedure di contatto; modulistica e tempi di risposta)	N. di informazioni	Almeno n. 3
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

#### **MODALITA' RECLAMI**

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	Esterni
Settore Servizi agli Studenti		Programma Erasums.	Supporto alla Mobilità studenti Erasmus outgoing			X	

#### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Servizi agli Studenti</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>Unità Organizzativa Internazionalizzazione e Mobilità</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Supporto alla Mobilità studenti Erasmus outgoing</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio fornisce informazioni e gestisce le attività amministrative relative al programma di mobilità in uscita per fini di studio degli studenti iscritti presso l'Università degli Studi del Sannio nell'ambito del Programma di mobilità europea Erasmus Studio
<b>Destinatari</b>	Studenti iscritti ai corsi di studio

<b>Responsabile del Settore</b>	Responsabile Settore, Dott. Dario Cusano
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Servizi agli Studenti U.O. Internazionalizzazione e Mobilità Responsabile dott.ssa Eugenia Goglia  secondo piano Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  e-mail: <a href="mailto:erasmus@unisannio.it">erasmus@unisannio.it</a> Tel: 0824 305453
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	dal lunedì al venerdì: dalle ore 10:00 alle ore 12:00 apertura pomeridiana giovedì: dalle ore 15:30 alle ore 16:30
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="https://www.unisannio.it/it/rapporti-internazionali/info">https://www.unisannio.it/it/rapporti-internazionali/info</a>

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. Giorni	5 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
	Canali di comunicazione individuati tra: tel.,web, sportello, mail	N. canali	4
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio	N. giorni	7
<b>Trasparenza</b>	modalità di diffusione delle informazioni sulla pagina web dell'area individuate tra principali caratteristiche del servizio e tipologia di utenza; responsabile e procedure di contatto; modulistica e tempi di risposta	N. informazioni	almeno 3
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Settore erogante	Settore erogante	Servizio erogato		Utenza			
		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Servizi Agli Studenti		immatricolazione studenti	Immatricolazione studenti ai corsi di studio			X	X

### SCHEMA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Servizi agli studenti</b>
<b>Uffici responsabili</b>	<b>U.O. Carriere Studenti</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Immatricolazione corsi di studio</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	L'U.O. competente supporta gli aspiranti studenti in tutte le fasi relative alla procedura di immatricolazione
<b>Destinatari</b>	aspiranti studenti
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.Dario Cusano

<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<p>U.O. Carriere Studenti Responsabile dott. Elio Graziano Fiorillo</p> <p>secondo piano Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento</p> <p>e-mail: <a href="mailto:segreteria.studenti@unisannio.it">segreteria.studenti@unisannio.it</a> Tel: 0824305064</p>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	<p>Orario di apertura al pubblico: martedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 ed il giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30.</p>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<p><a href="https://www.unisannio.it/it/studente/futuro-studente/immatricolazione">https://www.unisannio.it/it/studente/futuro-studente/immatricolazione</a></p>

			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	2 giorni apertura al pubblico su 5 giorni lavorativi a settimana
	Canali di comunicazione individuati tra: tel., web, sportello, mail	N. Canali	4
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	N. giorni	≤ 8 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Modalità di diffusione delle informazioni sulla pagina web dell'area	N. informazioni	Sono pubblicate tutte le informazioni utili allo studente che intende immatricolarsi ad uno dei corsi di studio attivati presso l'Ateneo

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimenti Amministrativi	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Servizi agli Studenti		Carriere degli Studenti	Monitoraggio e controllo delle carriere corsi di studio			x	

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Servizi agli Studenti</b>
<b>Uffici responsabili</b>	<b>U.O. Carriere Studenti</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Carriere Corsi di Studio</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio viene erogato al fine di supportare lo studente iscritto ai corsi di laurea, laurea specialistica, laurea magistrale, laurea vecchio ordinamento, dal momento immediatamente successivo all'immatricolazione fino al conseguimento del titolo
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	U.O. Carriere Studenti Responsabile dott. Elio Graziano Fiorillo  secondo piano Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento e-mail: <a href="mailto:segreteria.studenti@unisannio.it">segreteria.studenti@unisannio.it</a> Tel: 0824305064
<b>Responsabile</b>	Responsabile Settore Servizi agli Studenti dott. Dario Cusano
<b>Destinatari</b>	Studenti iscritti ai corsi di laurea, laurea specialistica, laurea magistrale, laurea vecchio ordinamento

<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Orario di apertura al pubblico: martedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 ed il giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30.
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	Al link <a href="https://www.unisannio.it/it/studente/studente-iscritto/servizi">https://www.unisannio.it/it/studente/studente-iscritto/servizi</a> sono presenti alcune informazioni utili agli studenti

			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	2 giorni /5 giorni lavorativi a settimana
	Canali di comunicazione individuati tra: tel.,web, sportello, mail	N. Canali	4
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	N. giorni	≤ 8 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate e rispetto alle pratiche totali	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimenti Amministrativi	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Servizi agli Studenti		Carriere degli Studenti	Tasse			x	

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	Servizi agli Studenti
<b>Uffici responsabili</b>	U.O. Carriere Studenti
<b>Denominazione del servizio</b>	tasse
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	La U.O. competente gestisce le attività necessarie per la determinazione delle tasse e dei contributi studenteschi: emissione rate, rateizzazione della seconda rata
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	U.O. Carriere Studenti Responsabile dott. Elio Graziano Fiorillo  secondo piano Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  e-mail: <a href="mailto:segreteria.studenti@unisannio.it">segreteria.studenti@unisannio.it</a> Tel: 0824305064
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott. Dario Cusano
<b>Destinatari</b>	Studenti

<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Orario di apertura al pubblico: martedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 ed il giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30.
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	Al link <a href="https://www.unisannio.it/it/studente/studente-iscritto/servizi">https://www.unisannio.it/it/studente/studente-iscritto/servizi</a> sono presenti alcune informazioni utili agli studenti

			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	2 giorni /5 giorni lavorativi a settimana
	Canali di comunicazione individuati tra: tel., sportello, mail, help desk	N. Canali	4
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	N. giorni	≤ 8 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento	annuale
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate e rispetto alle pratiche totali	100%

#### **MODALITA' RECLAMI**

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimenti Amministrativi	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Servizi agli Studenti		Carriere degli Studenti	Rimborso Tasse			x	

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Servizi agli Studenti</b>
<b>Uffici responsabili</b>	<b>U.O. Carriere Studenti</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Rimborso tasse</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio in questione riguarda le attività connesse al rimborso delle tasse già versate per le iscrizioni.
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	U.O. Carriere Studenti Responsabile dott. Elio Graziano Fiorillo  secondo piano Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  e-mail: <a href="mailto:segreteria.studenti@unisannio.it">segreteria.studenti@unisannio.it</a> Tel: 0824305064
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott. Dario Cusano
<b>Destinatari</b>	Studenti

<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Orario di apertura al pubblico: martedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 ed il giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30.
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	Al link <a href="https://www.unisannio.it/it/studente/studente-iscritto/servizi">https://www.unisannio.it/it/studente/studente-iscritto/servizi</a> sono presenti alcune informazioni utili agli studenti

			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	2 giorni /5 giorni lavorativi a settimana
	Canali di comunicazione individuati tra: tel., sportello, mail, help desk	N. Canali	4
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	N. giorni	≤ 8 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento	annuale
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate e rispetto alle pratiche totali	100%

#### **MODALITA' RECLAMI**

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimenti Amministrativi	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Servizi agli Studenti		Carriere degli Studenti	Rilascio Certificati			x	

### SCHEMA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Servizi agli Studenti</b>
<b>Uffici responsabili</b>	<b>U.O. Carriere Studenti</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Rilascio Certificati</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio in questione riguarda le attività connesse al rilascio dei certificati relativi a iscrizioni e/o carriera dei corsi di Laurea Triennale, Laurea Magistrale e Corsi Singoli
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	U.O. Carriere Studenti Responsabile dott. Elio Graziano Fiorillo  secondo piano Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  e-mail: <a href="mailto:segreteria.studenti@unisannio.it">segreteria.studenti@unisannio.it</a> Tel: 0824305064
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott. Dario Cusano
<b>Destinatari</b>	Studenti

<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Orario di apertura al pubblico: martedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 ed il giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30.
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="https://www.unisannio.it/it/studente/studente-iscritto/rilascio-certificazioni">https://www.unisannio.it/it/studente/studente-iscritto/rilascio-certificazioni</a>

			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	2 giorni /5 giorni lavorativi a settimana
	Canali di comunicazione individuati tra: tel., sportello, mail, help desk	N. Canali	4
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	N. giorni	≤ 8 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	SI/NO	SI
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate e rispetto alle pratiche totali	100%

#### **MODALITA' RECLAMI**

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

**SETTORE DIDATTICA RICERCA E COMUNICAZIONE**

Settore erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	Stakeholder Esterni Scuole
Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione	Istruttoria necessaria all'attivazione del servizio; predisposizione e degli atti	1. Orientamento in entrata: 2. Orientamento in uscita: tirocini 3. Placement			X	X

**SCHEMA DEL SERVIZIO**

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione</b>
<b>Ufficio responsabile</b>	<b>U.O. Orientamento ed Eventi</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Orientamento in entrata</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio eroga un'attività amministrativa necessaria, nell'ambito dei percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, in coordinamento con tutte le strutture didattiche dell'Ateneo e i docenti che si rendono disponibili; I servizi erogati, tra gli altri, sono: Open House Day; Open Day Territoriale; Summer School
<b>Destinatari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studenti del quarto e quinto anno delle Scuole superiori</li> <li>• Neo-diplomati, e loro famiglie</li> </ul>
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Sara Furno

<b>A chi/ dove/ come rivolgersi</b>	Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione U.O. Orientamento ed Eventi Responsabile Dott.ssa Sara Furno  L'Ufficio è ubicato al primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:orientamento@unisannio.it">orientamento@unisannio.it</a> Tel: 0824 305455/305021
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Il servizio è accessibile quotidianamente via telefono e via email e riceve su appuntamento.
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="https://www.unisannio.it/it/servizi/orientamento">https://www.unisannio.it/it/servizi/orientamento</a>

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione: mail e telefono	N. canali	2
<b>Tempestività</b>	Frequenza di erogazione del servizio	N. giorni	5 / 5
<b>Trasparenza</b>	Informazioni che saranno pubblicate sulla pagina web dell'Ateneo (di cui -Principali caratteristiche, tipologia di utenza, descrizione delle procedure del servizio)	N. informazioni	Min. 3
<b>Efficacia</b>	rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	%	≥ 90 %

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione</b>
<b>Ufficio responsabile</b>	<b>U.O. Orientamento ed Eventi</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Orientamento in itinere e in uscita: Tirocini</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	<p>Il servizio di orientamento al lavoro si propone di erogare, nell'ottica di completare e perfezionare l'offerta didattica e di accompagnare laureande e laureandi, neo-laureate e neo-laureati nella delicata fase di ingresso nel mondo del lavoro, supporto per lo svolgimento di:</p> <p><b>Tirocini curriculari</b>, rivolti ai giovani frequentanti un percorso di istruzione o formazione e finalizzati ad integrare l'apprendimento con un'esperienza di lavoro;</p> <p><b>Tirocini extracurriculari</b>, (se finanziati dall'ente ospitante) finalizzati ad agevolare le scelte professionali dei giovani tramite un periodo di formazione in un ambiente produttivo e quindi con la conoscenza diretta del mondo del lavoro.</p>
<b>Destinatari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- laureandi</li> <li>- Laureati a 12 mesi dalla Laurea</li> <li>- Imprese, studi professionali, enti pubblici, consigli dell'ordine dei professionisti</li> </ul>
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Sara Furno
<b>A chi/ dove/ come rivolgersi</b>	<p>Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione U.O. Orientamento ed Eventi Responsabile Dott.ssa Sara Furno</p> <p>L'Ufficio è ubicato al primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento</p> <p>E-mail: <a href="mailto:orientamento@unisannio.it">orientamento@unisannio.it</a> Tel: 0824 305455/305021</p>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Il servizio è accessibile quotidianamente via telefono e via email e riceve su appuntamento.
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="https://www.unisannio.it/it/servizi/orientamento">https://www.unisannio.it/it/servizi/orientamento</a>

			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	

<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione (Telefono, Posta elettronica)	N. canali	2
<b>Tempestività</b>	Frequenza di erogazione del servizio	N. giorni	5 / 5
<b>Trasparenza</b>	Informazioni pubblicate sulla pagina web dell'Ateneo  -principali caratteristiche del servizio, -tipologia di utenza, -responsabile, -procedure di contatto, -iter di avvio del tirocinio, - orari di apertura al pubblico	N. informazioni	Min. 6
<b>Efficacia</b>	Servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	%	≥ 90 %

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Orientamento ed Eventi</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Servizi Placement di Ateneo</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	è un servizio offerto a tutti gli studenti delle università consorziate ed offre servizi di avvicinamento al mondo del lavoro proponendo offerte di realtà lavorative presenti su tutto il territorio nazionale, mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultazione di annunci di lavoro delle realtà aderenti al servizio</li> <li>- Inserimento del curriculum nella banca dati AlmaLaurea</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	Studenti e Laureati
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Sara Furno

<b>A chi/ dove/ come rivolgersi</b>	Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione U.O. Orientamento ed Eventi Responsabile Dott.ssa Sara Furno  L'Ufficio è ubicato al primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:orientamento@unisannio.it">orientamento@unisannio.it</a> Tel: 0824 305455/305021
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Il servizio è accessibile quotidianamente via telefono e via email e riceve su appuntamento.
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="https://www.unisannio.it/it/servizi/orientamento">https://www.unisannio.it/it/servizi/orientamento</a>

			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	canali di comunicazione (Telefono, Sportello e piattaforma Almalaurea)	N. canali	3
<b>Tempestività</b>	Tempo intercorrente tra la richiesta e la definizione della pratica	N. Giorni	Circa 1 giorno
<b>Trasparenza</b>	modalità di diffusione delle informazioni sulla pagina web dell'area (individuate tra principali caratteristiche del servizio e tipologia di utenza; responsabile e procedure di contatto; iter, orari di apertura al pubblico)	N. di informazioni	Almeno 3
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione		Supporto allo svolgimento di eventi ed attività culturali	Eventi ed attività culturali	X	X	X	Enti, Associazioni, Organizzazioni, Aziende

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Orientamento ed Eventi</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Progettazione e realizzazione di eventi e attività culturali interni ed esterni</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	L'Area si occupa dell'ideazione, progettazione e gestione di eventi culturali, quali, ad esempio, convegni, meeting, mostre, esibizioni, festival, In base alla progettazione dell'evento, definita in accordo con i promotori interni ed esterni, gestisce l'iter amministrativo e/o gestionale.
<b>Destinatari</b>	Docenti e ricercatori, studenti, stakeholder esterni all'Ateneo
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Sara Furno

<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione U.O. Orientamento ed Eventi Responsabile Dott.ssa Sara Furno  L'Ufficio è ubicato al primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:orientamento@unisannio.it">orientamento@unisannio.it</a> Tel: 0824 305455/305021
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Il servizio è accessibile quotidianamente via telefono e via email e riceve su appuntamento.
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="https://www.unisannio.it/it/servizi/orientamento">https://www.unisannio.it/it/servizi/orientamento</a>
	<b>Target</b>

<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5/5totale dei giorni di servizio
<b>Tempestività</b>	Tempo di erogazione del servizio	N. Giorni	20
<b>Trasparenza</b>	Informazioni pubblicate	N. informazioni	almeno 1
<b>Efficacia</b>	Rispondenza del servizio alle aspettative dell'utenza	Percentuale di richieste evase a fronte del numero di richieste pervenute	100%

#### **MODALITA' RECLAMI**

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione			presentazione dei progetti di ricerca a valere sui vari bandi (regionali, nazionali, europei)		X		

#### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Ricerca e trasferimento Tecnologico</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>presentazione dei progetti di ricerca a valere sui vari bandi (regionali, nazionali, europei)</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Diffusione delle informazioni riferite ai Bandi e supporto amministrativo ai docenti e ricercatori relativamente alla presentazione dei progetti di ricerca in ambito regionale, nazionale ed europeo
<b>Destinatari</b>	Docenti e ricercatori
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Sara Furno

<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<p>Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione U.O. Ricerca e Trasferimento Tecnologico Responsabile Dott.ssa Sara Furno</p> <p>L'Ufficio è ubicato al primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento</p> <p>E-mail: <a href="mailto:ufficio.ricerca@unisannio.it">ufficio.ricerca@unisannio.it</a> Tel: 0824 305454/79/80 - 5036</p>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Il servizio è accessibile quotidianamente via telefono e via email e riceve su appuntamento.

<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.unisannio.it">www.unisannio.it</a>
---	--

			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	N. 5 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
	Canali di Comunicazione (tel, mail, presenza su appuntamento)	N. canali	3
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio rispetto al momento dell'inoltro della richiesta	N. giorni	20 giorni
<b>Trasparenza</b>	Informazioni pubblicate sul sito web di ateneo (principali caratteristiche del servizio e tipologia di utenza; responsabile e procedure di contatto; modulistica)	N. di informazioni	Almeno n. 3
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione			istituzione degli Assegni per lo svolgimento delle attività di ricerca		X		X

#### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Ricerca e trasferimento Tecnologico</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>istituzione degli <i>Assegni per lo svolgimento</i> delle attività di ricerca e tutti gli adempimenti successivi previsti per legge</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	supporto amministrativo relativo alla istituzione degli Assegni per lo svolgimento delle attività di ricerca e tutti gli adempimenti successivi previsti per legge
<b>Destinatari</b>	Docenti e ricercatori, stakeholder esterni all'Ateneo
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Sara Furno

<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione U.O. Ricerca e Trasferimento Tecnologico Responsabile Dott.ssa Sara Furno  L'Ufficio è ubicato al primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:ufficio.ricerca@unisannio.it">ufficio.ricerca@unisannio.it</a> Tel: 0824 305454/79/80 - 5036
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Il servizio è accessibile quotidianamente via telefono e via email e riceve su appuntamento.
	<a href="http://www.unisannio.it">www.unisannio.it</a>

Maggiori informazione (link utili)			
			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	N. 5 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
	Canali di Comunicazione (tel, mail, presenza su appuntamento)	N. canali	3
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio rispetto al momento dell'inoltro della richiesta	N. giorni	20 giorni
<b>Trasparenza</b>	Informazioni pubblicate sul sito web di ateneo (principali caratteristiche del servizio e tipologia di utenza; responsabile e procedure di contatto; modulistica)	N. di informazioni	Almeno n. 3
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

#### MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione			istituzione delle Borse di studio per attività di ricerca		X	X	X

#### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Ricerca e trasferimento Tecnologico</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>istituzione delle <i>Borse di studio per attività di ricerca</i> e tutti gli adempimenti successivi previsti per legge</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	supporto amministrativo relativo alla istituzione delle Borse di studio per attività di ricerca e tutti gli adempimenti successivi previsti per legge
<b>Destinatari</b>	Docenti e ricercatori, studenti, stakeholder esterni all'Ateneo
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Sara Furno

<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione U.O. Ricerca e Trasferimento Tecnologico Responsabile Dott.ssa Sara Furno  L'Ufficio è ubicato al primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:ufficio.ricerca@unisannio.it">ufficio.ricerca@unisannio.it</a> Tel: 0824 305454/79/80 - 5036
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Il servizio è accessibile quotidianamente via telefono e via email e riceve su appuntamento.

<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.unisannio.it">www.unisannio.it</a>
---	--

			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	N. 5 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
	Canali di Comunicazione (tel, mail, presenza su appuntamento)	N. canali	3
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio rispetto al momento dell'inoltro della richiesta	N. giorni	20 giorni
<b>Trasparenza</b>	Informazioni pubblicate sul sito web di ateneo (principali caratteristiche del servizio e tipologia di utenza; responsabile e procedure di contatto; modulistica)	N. di informazioni	Almeno n. 3
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione			costituzione e delle società di <i>Spin-off</i>		X		X

#### SCHEMA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Ricerca e trasferimento Tecnologico</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>costituzione delle società di <i>Spin-off</i></b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	supporto amministrativo relativo alla costituzione delle società di Spin-off
<b>Destinatari</b>	Docenti e ricercatori, stakeholder esterni all'Ateneo
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Sara Furno

<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione U.O. Ricerca e Trasferimento Tecnologico Responsabile Dott.ssa Sara Furno  L'Ufficio è ubicato al primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:ufficio.ricerca@unisannio.it">ufficio.ricerca@unisannio.it</a> Tel: 0824 305454/79/80 - 5036
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Il servizio è accessibile quotidianamente via telefono e via email e riceve su appuntamento.
	<a href="http://www.unisannio.it">www.unisannio.it</a>

Maggiori informazione (link utili)			
			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	N. 5 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
	Canali di Comunicazione (tel, mail, presenza su appuntamento)	N. canali	3
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio rispetto al momento dell'inoltro della richiesta	N. giorni	20 giorni
<b>Trasparenza</b>	Informazioni pubblicate sul sito web di ateneo (principali caratteristiche del servizio e tipologia di utenza; responsabile e procedure di contatto; modulistica)	N. di informazioni	Almeno n. 3
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

#### MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione		Informazione e comunicazione	Gestione Sito Web di Ateneo	X	X	X	X

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Web e Comunicazione</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Gestione Sito Web di Ateneo</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio viene erogato al fine di fornire informazioni utili a tutti gli Stakeholder su corsi, eventi e attività istituzionali
<b>Destinatari</b>	Docenti e ricercatori, studenti, stakeholder esterni all'Ateneo
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Sara Furno

<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione U.O. Web e Comunicazione Referente del Servizio Dott.ssa Del Grosso Angela  L'Ufficio è ubicato al primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:usta@unisannio.it">usta@unisannio.it</a> Tel: 0824 305049
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Il servizio è accessibile quotidianamente via telefono e via email e riceve su appuntamento.
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="#">_____</a>
	<b>Target</b>

<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Canali di Comunicazione (tel, mail, web, canali social)	N. canali	Almeno 4
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	N. giorni lavorativi	Circa 2/3 giorni
<b>Trasparenza</b>	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio rispetto al numero di richieste pervenute	%	100%

#### **MODALITA' RECLAMI**

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione		Informazione e comunicazione	Gestione Social media istituzionali di Ateneo	X	X	X	X

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Web e Comunicazione</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Gestione Sito Web di Ateneo</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	L'Università degli Studi del Sannio utilizza quotidianamente i social network per informare, comunicare e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri utenti: personale docente e personale tecnico amministrativo, società, mondo accademico, aziende e altre istituzioni e, in particolare, comunità studentesca attuale e potenziale.
<b>Destinatari</b>	personale docente e personale tecnico amministrativo, società, mondo accademico, aziende e altre istituzioni e, in particolare, comunità studentesca attuale e potenziale.
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Sara Furno

<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione U.O. Web e Comunicazione Referente del Servizio Dott.ssa Del Grosso Angela  L'Ufficio è ubicato al primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:usta@unisannio.it">usta@unisannio.it</a> Tel: 0824 305049
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Il servizio è accessibile quotidianamente via telefono e via email e riceve su appuntamento.
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="#">_____</a>

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
<b>Accessibilità</b>	Canali di Comunicazione (tel, mail, web, canali social)	N. canali	Almeno 4
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	N. giorni lavorativi	Circa 2/3 giorni
<b>Trasparenza</b>	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio rispetto al numero di richieste pervenute	%	100%

#### MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione		Informazione e comunicazione	Rapporti con la Stampa	X	X	X	X

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Web e Comunicazione</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Rapporti con la Stampa</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	L'Università degli Studi del Sannio gestisce i rapporti con la stampa locale, nazionale e internazionale. Si occupa di redigere e diffondere comunicati stampa, organizzare conferenze stampa, fornire dati, contatti di esperti, materiale fotografico e video ai giornalisti che ne fanno richiesta, nell'ambito di tutte le attività istituzionali dell'Ateneo.
<b>Destinatari</b>	Giornaliste e giornalisti della carta stampata, del web, della radio e della televisione, dei social media; personale docente e personale tecnico amministrativo, società, mondo accademico, aziende e altre istituzioni e, in particolare, comunità studentesca attuale e potenziale.
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Sara Furno

<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Didattica, Ricerca e Comunicazione U.O. Web e Comunicazione Referente del Servizio Dott.ssa Del Grosso Angela  L'Ufficio è ubicato al primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:usta@unisannio.it">usta@unisannio.it</a> Tel: 0824 305049
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Il servizio è accessibile quotidianamente via telefono e via email e riceve su appuntamento.
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="#">_____</a>

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
<b>Accessibilità</b>	Canali di Comunicazione (tel, mail, web, canali social)	N. canali	Almeno 4
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	N. giorni lavorativi	Circa 2/3 giorni
<b>Trasparenza</b>	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio rispetto al numero di richieste pervenute	%	100%

#### MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

**SETTORE AFFARI LEGALI E GENERALI**

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA	docenti	studenti	esterni
Settore Affari Legali e Generali		Accesso civico	Supporto alla fruizione dell'accesso civico semplice e generalizzato	X	X	X	X

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Affari Legali e Generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Supporto informazione e indicazione su accesso civico semplice e generalizzato</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Supporto alla fruizione dell'accesso civico semplice: Si provvede al supporto operativo alle strutture sul tema trasparenza, ai fini dell'implementazione, aggiornamento, chiarezza e completezza delle pagine web della Sezione Amministrazione trasparente, nel rispetto delle previsioni normative.  Supporto all'ufficio che detiene i dati, le informazioni e i documenti richiesti per la fruizione dell'accesso civico generalizzato
<b>Destinatari</b>	Interni ed esterni
<b>Responsabile</b>	Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPTC)
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	RPTC Dott.ssa Maria Labruna  L'Ufficio è ubicato al primo piano del palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:maria.labruna@unisannio.it">maria.labruna@unisannio.it</a> Tel: 0824305081
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Non sono previsti orari di apertura al pubblico

<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unisannio.it/it/amministrazione/trasparenza/altri-contenuti/accesso-civico">https://www.unisannio.it/it/amministrazione/trasparenza/altri-contenuti/accesso-civico</a>		
			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Canali di Comunicazione: Tel, E-mail	N. canali	2
<b>Tempestività</b>	Tempo di erogazione del servizio	N. giorni	Il servizio è erogato nel rispetto dei termini previsti da legge
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione delle Informazioni	SI/NO	SI
<b>Efficacia</b>	Rispondenza del servizio alle aspettative dell'utenza	Percentuale di richieste evase a fronte del numero di richieste pervenute	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Affari Legali e Generali		Indicazione su corretti comportamenti e relativi modelli	Informative privacy	X	X	X	X

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Affari Legali e Generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>informative privacy</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	A richiesta indicazioni su corretti comportamenti e relativi facsimile, modelli per ogni procedimento interessato secondo la normativa vigente

<b>Destinatari</b>	Docenti e ricercatori, uffici amministrativi ed altri contatti esterni
<b>Responsabile</b>	Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPTC)
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	RPTC Dott.ssa Maria Labruna  L'Ufficio è ubicato al primo piano del palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:maria.labruna@unisannio.it">maria.labruna@unisannio.it</a> Tel: 0824305081
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Non sono previsti orari di apertura al pubblico
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unisannio.it/it/ateneo/amministrazione/privacy">https://www.unisannio.it/it/ateneo/amministrazione/privacy</a>

			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	

<b>Accessibilità</b>	Canali di Comunicazione: Tel, E-mail	N. canali	2
<b>Tempestività</b>	Tempo di erogazione del servizio	N. Giorni	20
<b>Trasparenza</b>	Informazioni pubblicate	N. informazioni	almeno 1
<b>Efficacia</b>	Rispondenza del servizio alle aspettative dell'utenza	Percentuale di richieste evase a fronte del numero di richieste pervenute	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Affari Legali e Generali		Servizi per le disabilità	Assistenza alla disabilità			X	

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Affari generali e Generali</b>
<b>Ufficio responsabile</b>	<b>U. O. Diritto allo Studio</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Assistenza alla disabilità</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Procedure di assegnazione dei servizi per gli studenti con disabilità
<b>Destinatari</b>	Studenti iscritti ai corsi di studio dell'Ateneo
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Maria Labruna
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Affari Legali e Generali U. O. Diritto allo Studio Responsabile dott.ssa Lisa Iacobacci  Primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  Tel. 0824305085 ufficio.dirittoallostudio@unisannio.it
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento
<b>Link Utili</b>	<a href="https://www.unisannio.it/it/servizi/diversamente-abili">https://www.unisannio.it/it/servizi/diversamente-abili</a>

			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione tel., mail	N. canali	2

<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio rispetto al momento Dell'inoltro della richiesta	N. giorni	30 giorni
<b>Trasparenza</b>	Modalità di diffusione delle informazioni sulla pagina web dell'area individuate tra: principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta	N. informazioni	Almeno n. 3
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

#### **MODALITA' RECLAMI**

L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Affari Legali e Generali		Servizi per gli studenti	Collaborazioni a tempo parziale e associazionismo studentesco			X	

#### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Affari generali e Generali</b>		
<b>Ufficio responsabile</b>	<b>U. O. Diritto allo Studio</b>		
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Collaborazioni a tempo parziale e associazionismo studentesco</b>		
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborazioni a tempo parziale: gestione amministrativa dei sostegni economici a favore della popolazione studentesca per svolgimento di attività di collaborazione a tempo parziale (150ore);</li> <li>- Associazionismo studentesco: promozione di attività culturali e sociali da parte di Organismi e Associazioni studentesche</li> </ul>		
<b>Destinatari</b>	Studenti iscritti ai corsi di studio dell'Ateneo e associazioni studentesche		
<b>Responsabile</b>	Responsabile Settore Affari legali e generali Dott.ssa Maria Labruna		
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Affari Legali e Generali U. O. Diritto allo Studio Responsabile dott.ssa Lisa Iacobacci  Primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  Tel. 0824305085 ufficio.dirittoallostudio@unisannio.it		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento		
<b>Link Utili</b>	<a href="https://www.unisannio.it/it/studente/studente-iscritto/lavoro-part-time">https://www.unisannio.it/it/studente/studente-iscritto/lavoro-part-time</a> <a href="https://www.unisannio.it/it/servizi/diritto-studio">https://www.unisannio.it/it/servizi/diritto-studio</a>		
<b>Target</b>			
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	

<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione tel., web, mail	N. canali	3
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	N. giorni	3 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	%	100% Dal Report Good practice 2022/2023 l'Ateneo mostra efficacia percepita degli studenti del primo anno sopra-media per il diritto allo studio

#### **MODALITA' RECLAMI**

L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Affari Legali e Generali		Bonus Erogati a Studenti	Bonus trasporti; Bonus Psicologico			X	

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Affari Legali e Generali</b>
<b>Ufficio Responsabile</b>	<b>U. O. Diritto allo Studio</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Bonus Trasporti</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio ha la finalità di erogare l'assegnazione di un voucher "Bonis Trasporti", con l'obiettivo di agevolare la mobilità degli studenti universitari che si trovano fuori sede, distanti oltre 30 km dalle sedi di Ateneo e che non godono dei benefici di residenze ADISURC di contributi per la locazione di immobili

<b>Destinatari</b>	Studenti
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Maria Labruna
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Affari Legali e Generali U. O. Diritto allo Studio Responsabile dott.ssa Lisa Iacobacci  Primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  Tel. 0824305085 ufficio.dirittoallostudio@unisannio.it
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento
<b>Link Utili</b>	<a href="https://www.unisannio.it/it/articoli/voucher-trasporti">https://www.unisannio.it/it/articoli/voucher-trasporti</a>

			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	

<b>Accessibilità</b>	Canali di Comunicazione: Tel, E-mail	N. canali	2
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	N. Giorni	1 – 2 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Informazioni pubblicate sul sito di Ateneo	SI/NO	SI
<b>Efficacia</b>	Qualità del Servizio Erogato	%	100%

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Affari Legali e Generali</b>
<b>Ufficio Responsabile</b>	<b>U. O. Diritto allo Studio</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Bonus Psicologico</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio ha la finalità di erogare un contributo economico denominato “Bonus Psicologico Studenti” con l’obiettivo di promuovere la prevenzione e il contrasto alle dipendenze patologiche, nonché di affrontare comportamenti a rischio, come l’uso di sostanze stupefacenti e i disturbi legati all’uso di internet.

<b>Destinatari</b>	Studenti
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Maria Labruna
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Affari Legali e Generali U. O. Diritto allo Studio Responsabile dott.ssa Lisa Iacobacci  Primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  Tel. 0824305085 ufficio.dirittoallostudio@unisannio.it
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento
<b>Link Utili</b>	<a href="https://www.unisannio.it/it/content/voucher-psicologico">https://www.unisannio.it/it/content/voucher-psicologico</a>

**Target**

<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Canali di Comunicazione: Tel, E-mail	N. canali	2
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	N. Giorni	1 – 2 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Informazioni pubblicate sul sito di Ateneo	SI/NO	SI
<b>Efficacia</b>	Qualità del servizio erogato	Percentuale	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Affari Legali e Generali		Servizio Civile Universale	Gestione attività del servizio civile			X	X

#### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Affari Legali e Generali</b>
<b>Ufficio Responsabile</b>	<b>U. O. Diritto allo Studio</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Gestione attività del servizio civile</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Informazioni e supporto amministrativo ai bandi per la selezione di operatori volontari da impiegare in progetti afferenti a programmi di intervento di Servizio civile universale da realizzarsi in Ateneo

<b>Destinatari</b>	Utenti esterni che presentano la domanda
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Maria Labruna
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Affari Legali e Generali U. O. Diritto allo Studio Responsabile dott.ssa Lisa Iacobacci  Primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  Tel. 0824305085 ufficio.dirittoallostudio@unisannio.it
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento
<b>Link Utili</b>	<a href="https://www.unisannio.it/it/articoli/servizi-o-civile-universale">https://www.unisannio.it/it/articoli/servizi-o-civile-universale</a>

		Target	
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	

<b>Accessibilità</b>	Canali di Comunicazione: Tel, E-mail	N. canali	2
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	N. Giorni	≤ 3 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Informazioni pubblicate sul sito di Ateneo	SI/NO	SI
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>			
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.			

Settore erogante		Procedimento	Servizio	PTA	docent	studenti	esterni
		Amministrativo		altri contr	i		
Settore Affari Legali e Generali			Progettazione ed espletamento gare per acquisizione di beni e servizi	Uffici richiedenti			x

#### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Affari Legali e Generali</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>Ufficio Gare, Convenzioni e Contratti.</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Progettazione ed espletamento gare per acquisizione di beni e servizi</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Verifiche e analisi contabili (risorse finanziarie in coerenza con la programmazione economico- finanziaria, disponibilità economica sui capitoli di spesa); programmazione; richiesta preventivi; predisposizione documentazione di gara/affidamento; procedura di gara; pubblicazione MEPA – sezione “Amministrazione trasparente”; scelta del contraente; affidamento/aggiudicazione; pubblicazione risultati procedura di affidamento <a href="https://www.unisannio.it/it/amministrazione/albo-online/procedure/gare-appalto">https://www.unisannio.it/it/amministrazione/albo-online/procedure/gare-appalto</a> .
<b>Destinatari</b>	Utenti esterni
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Maria Labruna
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Affari Legali e Generali Ufficio Gare, Convenzioni e Contratti. Responsabile dott. Alessandro Di Blasi  E-Mail: <a href="mailto:aldiblasi@unisannio.it">aldiblasi@unisannio.it</a> Tel: 0824305148
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento
	<b>Target</b>

<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione	N. canali	2 - Tel. E e-mail, PEC e Piattaforme telematiche di gestione delle procedure di gara (MEPA; Piattaforma di e-procurement Maggioli)
<b>Tempestività</b>	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	I tempi di erogazione del servizio variano in relazione alla scelta della procedura di acquisto (Allegato I.3 D. Lgs. n. 36/2023)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione sezione Amministrazione trasparente	SI/NO	Si, la U.O. competente provvede a rispettare gli obblighi di pubblicazione
<b>Efficacia</b>	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	%	≥90%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Procedimento	Servizio	PTA altri contr	docenti	studenti	esterni
		Amministrativo					
Settore Affari Legali e Generali		Contratto di concessione ai sensi del Decreto Legislativo del 18 aprile 2016, n. 50, e ss.mm.ii., con il quale è stato emanato il "Codice dei contratti pubblici", ed, in particolare, l'articolo 3 e la Parte III, artt. 164 e ss.	Servizio di somministrazione e di pasti caldi mediante distributori automatici	X	X	X	x

#### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Affari Legali e Generali</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>Ufficio Gare, Convenzioni e Contratti.</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Concessione del servizio di somministrazione di pasti caldi mediante distributori automatici</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Concessione, alla "I.D.AL (Italiana Distribuzioni Alimenti) S.r.l.", del servizio di somministrazione di pasti caldi, a decorrere dal 1° gennaio 2024 e fino al 31 dicembre 2024, mediante distributori automatici, installati presso le sedi dell'Ateneo di seguito specificate: 1. n. 2 presso il Complesso immobiliare denominato "S. Agostino", sede delle attività didattiche Dipartimento di Ingegneria; 2. n. 2 presso l'Immobile denominato "Cubo", sede delle attività didattiche del Dipartimento di Scienze e Tecnologie; 3. n. 1 presso Palazzo S. Domenico, sede dell'Amministrazione centrale; 4. n. 1 presso la sede dello Spazio "OFF - Officina delle Idee", sito in Benevento al Complesso S. Vittorino; n. 1 presso l'Immobile denominato "Ex IPAI", adibito a residenze universitarie
<b>Destinatari</b>	Utenti interni (Personale docente e ricercatore, PTAB, studenti) ed esterni (Concessionario)
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Maria Labruna
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Affari Legali e Generali Ufficio Gare, Convenzioni e Contratti. Responsabile Dott. Alessandro Di Blasi

	E-Mail: <a href="mailto:aldibiasi@unisannio.it">aldibiasi@unisannio.it</a> Tel: 0824305148  RUP: Dott.ssa Giuliana Donisi (Tel. 0824.305009, e-mail: <a href="mailto:giuliana.donisi@unisannio.it">giuliana.donisi@unisannio.it</a> ) DEC: Ing. Carmine Falzarano (tel. 0824.305027; <a href="mailto:cfalzar@unisannio.it">cfalzar@unisannio.it</a> )
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento
	<b>Target</b>

<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione	N. canali	(3 Tel., e-mail, PEC)
<b>Tempestività</b>	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta	N. Giorni	7
<b>Trasparenza</b>	Indicazione del/dei contatto/i del servizio di riferimento	N° contatti	4 (al link: <a href="https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-gare-convenzione-contratti">https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-gare-convenzione-contratti</a> )
<b>Efficacia</b>	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	N. reclami "tollerati" nell'anno solare	5

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA altri contr	docenti	studenti	esterni
Settore Affari Legali e Generali		Gestione e presidio delle attività amministrativo-contabili relative alle coperture assicurative di Ateneo	Servizi di copertura assicurativa dell'Università degli Studi del Sannio	X	X	X	x

#### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Affari Legali e Generali</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>Ufficio Gare, Convenzioni e Contratti.</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Servizi di copertura assicurativa dell'Università degli Studi del Sannio</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione e presidio delle attività amministrativo-contabili relative alle coperture assicurative di Ateneo;</li> <li>• Pagamento premi annuali con predisposizione atto autorizzatorio;</li> <li>• Gestione delle procedure di apertura dei sinistri su polizze;</li> <li>• Rapporti con il Broker di ateneo ai fini del supporto e consulenza per la materia assicurativa alla comunità universitaria;</li> <li>• Procedure di gara per l'affidamento dei servizi assicurativi e del servizio di brokeraggio</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	Utenti esterni (Broker e Compagnie di assicurazione) e interni (assicurati)
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Maria Labruna
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	RUP: Dott.ssa Maria Labruna (0824.305081, <a href="mailto:labruna@unisannio.it">labruna@unisannio.it</a> )  Settore Affari Legali e Generali Ufficio Gare, Convenzioni e Contratti. Responsabile dott. Alessandro Di Blasi  E-Mail: <a href="mailto:aldiblas@unisannio.it">aldiblas@unisannio.it</a> Tel: 0824305148
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento
	<b>Target</b>

<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione	N. canali	3 (Tel., e-mail, PEC)
<b>Tempestività</b>	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta	N. Giorni	7
<b>Trasparenza</b>	Indicazione del/dei contatto/i del servizio di riferimento	N° contatti	Link al portafoglio assicurativo: <a href="https://www.unisannio.it/it/content/coperture-assicurative">https://www.unisannio.it/it/content/coperture-assicurative</a>
<b>Efficacia</b>	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	N. reclami "tollerati" nell'anno solare	5

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

## SETTORE PERSONALE E SVILUPPO ORGANIZZATIVO

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Personale e Sviluppo Organizzativo		Gestione del procedimento di reclutamento del personale	Supporto al reclutamento del Personale distinto per aree e settori	x			x

### SCHEDE DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	Settore Personale e sviluppo organizzativo
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	U.O. Personale Tecnico ed Amministrativo e Dirigenti
<b>Denominazione del servizio</b>	Supporto al reclutamento del Personale distinto per aree e settori
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	<p>-emanazione di avvisi di mobilità Funzione Pubblica, esterna, intercompartimentale e compartimentale; emanazione bando di concorso; supporto ai candidati nell'ambito delle procedure; raccolta delle domande dei candidati; notifica ai candidati di eventuali esclusioni; cura dell'espletamento della selezione; nomina della Commissione giudicatrice; predisposizione e pubblicazione della graduatoria generale di merito; invito a stipula del contratto individuale di lavoro e sottoscrizione dello stesso;</p> <p>-avviamento a selezione numerica; supporto ai candidati nell'ambito della procedura; raccolta autocertificazione requisiti candidati; cura dell'espletamento della selezione ivi inclusa la nomina della Commissione; predisposizione e pubblicazione del provvedimento di idoneità/inidoneità dei candidati; invito a stipula del contratto individuale di lavoro e sottoscrizione dello stesso.</p> <p>-gestione delle procedure piattaforma Seleco e inPa</p>
<b>Destinatari</b>	Esterni/Interni
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<p>Settore Personale e sviluppo organizzativo U.O. Personale Tecnico ed Amministrativo e Dirigenti Responsabile dott.ssa Maria Grazia De Girolamo</p> <p>L'Ufficio è ubicato al secondo piano del Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento</p> <p>E-mail: <a href="mailto:ufficio.personale@unisannio.it">ufficio.personale@unisannio.it</a> Tel: 0824305046</p>

<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	5 giorni su 5		
			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	

<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione (Tel., e-mail, piattaforma concorsuale)	N.canali	3
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	N. Giorni	termini di legge (di norma massimo 30 giorni) giorni n. di procedure concluse 100
<b>Trasparenza</b>	Accesso agli atti, accesso civico, istanze e richieste varie / pubblicazioni e documenti sul sito web di Ateneo	%	100 %
<b>Efficacia</b>	Regolarità e pertinenza del servizio erogato	%	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Personale e Sviluppo Organizzativo		Aspettativa per passaggio ad altra amministrazione	Richiesta Aspettativa /Congedo	x			

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	Settore Personale e sviluppo organizzativo
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	U.O. Personale Tecnico ed Amministrativo e Dirigenti
<b>Denominazione del servizio</b>	Aspettativa per passaggio ad altra amministrazione
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	supporto amministrativo relativamente a: - presentazione delle richieste; - erogazione del servizio.
<b>Destinatari</b>	Personale tecnico – amministrativo
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Personale e sviluppo organizzativo U.O. Personale Tecnico ed Amministrativo e Dirigenti Responsabile dott.ssa Maria Grazia De Girolamo  L'Ufficio è ubicato al secondo piano del Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:ufficio.personale@unisannio.it">ufficio.personale@unisannio.it</a> Tel: 0824305046
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	5 giorni su 5

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	

<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione(Tel., e-mail)	N.canali	2
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	N. Giorni	Tempo medio:15 giorni. Si rinvia alle tempistiche previste nelle tabelle della Legge 241/90 reperibili sulla pagina web di

			Ateneo
<b>Trasparenza</b>	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	%	100 %
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Personale e sviluppo organizzativo		Gestione procedimento di reclutamento del personale Docente, Ricercatore e Ricercatore a Tempo Determinato	Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatore e Ricercatore a Tempo Determinato		X		X

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	Settore Personale e sviluppo organizzativo
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	U.O. Personale Docente e Ricercatori
<b>Denominazione del servizio</b>	Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatore e Ricercatore a Tempo Determinato
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	<p>L'Unità Organizzativa "Docenti e Ricercatori" si occupa, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• di emanare i bandi delle procedure valutative e selettive;</li> <li>• di fornire indicazioni utili ai candidati per la presentazione delle domande di partecipazione;</li> <li>• di notificare e fornire tempestivamente informazioni in merito ad eventuali esclusioni;</li> <li>• di fornire costante supporto alle Commissioni giudicatrici;</li> <li>• di informare tempestivamente i candidati dell'esito delle procedure;</li> <li>• di fornire indicazioni utili ai vincitori delle selezioni di docenti di prima e seconda fascia;</li> <li>• di fornire indicazioni utili ai vincitori delle selezioni di ricercatori a tempo determinato al fine di stipulare i relativi contratti;</li> <li>• di fornire informazioni e documentazione utile ai fini dei trasferimenti e mobilità del personale Docente e Ricercatore</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	Interni ed esterni
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<p>Settore Personale e Sviluppo Organizzativo  U.O. Personale Docente e Ricercatori  Responsabile dott.ssa Iolanda MANICATORI  Dottoressa Angela IEBBA  Sig. Francesco BASILICATA</p> <p>L'Ufficio è ubicato al secondo piano del Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento</p>

	E-mail: <a href="mailto:ufficio.docenti@unisannio.it">ufficio.docenti@unisannio.it</a> Tel: 0824305044 – 0824305061 – 0824305074
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e/o per appuntamento.

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	

<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione (Tel., e-mail, piattaforma concorsi e in presenza)	N.canali	4
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	N. giorni	Termini di Legge
<b>Trasparenza</b>	Accesso agli atti, accesso civico, istanze e richieste varie/pubblicazione documenti sul sito web di Ateneo	%	100%
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Personale e sviluppo organizzativo		Gestione assenze dal servizio Docente, Ricercatore e Ricercatore a Tempo Determinato	Supporto alle richieste di assenza dal servizio dei professori e dei ricercatori universitari ed emanazione dei relativi provvedimenti (congedo straordinario; aspettativa per motivi di salute; aspettativa per motivi di famiglia; congedo per motivi di studio e di ricerca; anno sabbatico etc).		X		

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	Settore Personale e sviluppo organizzativo
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	U.O. Personale Docente e Ricercatori
<b>Denominazione del servizio</b>	Supporto alle richieste di assenza dal servizio dei professori e dei ricercatori universitari ed emanazione dei relativi provvedimenti (congedo straordinario; aspettativa per motivi di salute; aspettativa per motivi di famiglia; congedo per motivi di studio e di ricerca; anno sabbatico etc).
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	<p>Il personale dipendente (Docenti e Ricercatori) può richiedere di usufruire di un congedo per motivi di studio e di ricerca, anno sabbatico (per l'anno sabbatico sono esclusi i ricercatori), il congedo straordinario, l'aspettativa per motivi di salute, l'aspettativa per motivi di famiglia e gli altri istituti giuridici previsti dalla Legge per le assenze dal servizio.</p> <p>L'Unità Organizzativa "Docenti e Ricercatori" fornisce tutte le indicazioni utili ai richiedenti per la fruizione degli istituti giuridici in materia di assenza dal servizio e al fine della corretta presentazione delle relative richieste. Le richieste vengono presentate dal docente e/o ricercatore interessato via mail/pec o attraverso il protocollo informatico Titulus</p>

<b>Destinatari</b>	Docenti e ricercatori interni
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Personale e Sviluppo Organizzativo U.O. Personale Docente e Ricercatori Responsabile dott.ssa Iolanda MANICATORI Dottoressa Angela IEBBA Sig. Francesco BASILICATA  L'Ufficio è ubicato al secondo piano del Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:ufficio.docenti@unisannio.it">ufficio.docenti@unisannio.it</a> Tel: 0824305044 – 0824305061 – 0824305074
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e/o per appuntamento

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	

<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione (Tel., e-mail e in presenza)	N.canali	3
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	N. Giorni	Termini di Legge
<b>Trasparenza</b>	Indicazione dei contatti del servizio di riferimento	N. Contatti	3 ( i referenti e relativi contatti sono raggiungibili al seguente link: <a href="https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-personale-docenti-e-ricercatori">https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-personale-docenti-e-ricercatori</a> )
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Personale e sviluppo organizzativo		Gestione procedimento di sistemazione delle posizioni assicurative del personale Docente, Ricercatore e Ricercatore a Tempo Determinato	Verifica e sistemazione dei dati economici e giuridici delle posizioni assicurative nella Procedura Nuova Passweb, d'ufficio e/o a richiesta dei dipendenti o di altri enti.		X		X

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	Settore Personale e sviluppo organizzativo
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	U.O. Personale Docente e Ricercatori
<b>Denominazione del servizio</b>	Verifica e sistemazione dei dati economici e giuridici delle posizioni assicurative nella Procedura Nuova Passweb, d'ufficio e/o a richiesta dei dipendenti o di altri enti.
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il personale dipendente (Docenti e Ricercatori) può richiedere all'Unità Organizzativa " <i>Docenti e Ricercatori</i> " la sistemazione della posizione assicurativa con un'istanza presentata presso l'ufficio o inviata via mail/pec. Analoga richiesta può pervenire, via mail/pec, da parte di altri enti presso i quali il personale (già dipendente di questa Università) presta o ha prestato servizio e/o dall'Inps. L'Unità Organizzativa " <i>Docenti e Ricercatori</i> " provvede alla sistemazione richiesta attraverso la procedura informatizzata messa a disposizione dall'Inps, denominata " <i>Nuova Passweb</i> ", con contestuale comunicazione ai richiedenti.
<b>Destinatari</b>	Interni ed esterni
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Personale e Sviluppo Organizzativo U.O. Personale Docente e Ricercatori Responsabile dott.ssa Iolanda MANICATORI Dottorssa Angela IEBBA Sig. Francesco BASILICATA  L'Ufficio è ubicato al secondo piano del Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento

	E-mail: <a href="mailto:ufficio.docenti@unisannio.it">ufficio.docenti@unisannio.it</a> Tel: 0824305044 – 0824305061 – 0824305074
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e/o per appuntamento.

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	

<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione(Tel., e-mail e in presenza)	N.canali	3
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	N. Giorni	Termini di Legge
<b>Trasparenza</b>	Comunicazioni ai richiedenti	Si/No	SI
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante	Settore erogante	Servizio erogato		Utenza			
		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Personale e sviluppo organizzativo			Servizi presenze	X			

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Personale e sviluppo organizzativo</b>		
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Personale TA e sviluppo organizzativo</b>		
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Servizi presenze</b>		
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Gestione della rilevazione presenze e delle assenze del personale e supporto al personale sull'utilizzo del software in uso		
<b>Destinatari</b>	Personale tecnico amministrativo		
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Maria Grazia De Girolamo		
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Personale e sviluppo organizzativo U.O. Personale TA e Sviluppo Organizzativo Responsabile dott.ssa Maria Grazia De Girolamo Referente Maria Pia Iacobacci _ tel: 0824305076  L'Ufficio è ubicato al secondo piano del Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:ufficio.personale@unisannio.it">ufficio.personale@unisannio.it</a> Tel: 0824305046		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento		
			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione(Tel., e-mail, in sede)	N.canali	3

<b>Tempestività</b>	Tempi medi di risposta rispetto alle richieste pervenute	N. Giorni	L'Ufficio competente eroga i servizi di sua competenza con tempestività
<b>Trasparenza</b>	Indicazione dei contatti del servizio di riferimento	N. Contatti	I referenti e relativi contatti sono presenti al seguente link: <a href="https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-personale-tecnico-ed-amministrativo-e-dirigenti">https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-personale-tecnico-ed-amministrativo-e-dirigenti</a>
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio rispetto alle attività da svolgere e/o alle richieste pervenute	%	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante	Settore erogante	Servizio erogato		Utenza			
		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Personale e sviluppo organizzativo			Rilascio e rinnovo tessere ministeriali mod. AT/BT	X	X		X

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Personale e sviluppo organizzativo</b>		
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Personale TA e sviluppo organizzativo</b>		
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Rilascio e rinnovo tessere ministeriali mod. AT/BT</b>		
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	La U.O. competente rilascia le tessere ministeriali validi ai fini dell'identità personale del titolare.		
<b>Destinatari</b>	Utenza interna (personale TAB, CEL e personale docente e personale cessato dal servizio) ed utenza esterna (coniuge del dipendente in attività di servizio ed in quiescenza e figli minori di 18 anni o di età superiore ai 18 anni in caso di totale inabilità al lavoro certificata).		
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Maria Grazia De Girolamo		
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Personale e sviluppo organizzativo U.O. Personale TA e Sviluppo Organizzativo Responsabile dott.ssa Maria Grazia De Girolamo  L'Ufficio è ubicato al secondo piano del Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:ufficio.personale@unisannio.it">ufficio.personale@unisannio.it</a> Tel: 0824305046		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento		
			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	

<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione(Tel., e-mail, in sede)	N.canali	3
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di perfezionamento della pratica	N. giorni	Circa 10 giorni dalla richiesta
<b>Trasparenza</b>	Indicazione dei contatti del servizio di riferimento	Contatti	I referenti e relativi contatti sono presenti al seguente link: <a href="https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-personale-tecnico-ed-amministrativo-e-dirigenti">https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-personale-tecnico-ed-amministrativo-e-dirigenti</a>
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio rispetto alle richieste pervenute	%	100 %

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Personale e sviluppo organizzativo			Erogazione mensile Buoni Pasto sostitutivi di mensa	X			

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Personale e sviluppo organizzativo</b>		
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Personale TA e sviluppo organizzativo</b>		
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Erogazione mensile Buoni Pasto sostitutivi di mensa</b>		
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Servizio di erogazione mensile di buoni pasto elettronici sostitutivi di mensa tramite ricarica delle card personali, in favore del personale tecnico, amministrativo		
<b>Destinatari</b>	Personale Tecnico Amministrativo		
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott.ssa Maria Grazia De Girolamo		
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Personale e sviluppo organizzativo U.O. Personale TA e Sviluppo Organizzativo Responsabile dott.ssa Maria Grazia De Girolamo  L'Ufficio è ubicato al secondo piano del Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:ufficio.personale@unisannio.it">ufficio.personale@unisannio.it</a> Tel: 0824305046		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento		
			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione(Tel., e-mail, in sede)	N.canali	3

<b>Tempestività</b>	Tempo medio di erogazione del servizio	Tempo medio	I buoni pasti del mese precedente vengono rilasciati solitamente a metà del mese successivo
<b>Trasparenza</b>	Indicazione dei contatti del servizio di riferimento	Contatti	I referenti e relativi contatti sono presenti al seguente link: <a href="https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-personale-tecnico-ed-amministrativo-e-dirigenti">https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-personale-tecnico-ed-amministrativo-e-dirigenti</a>
<b>Efficacia</b>	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	%	≥90 %

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

### SETTORE SERVIZI TECNICI

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Servizi Tecnici		Gestione manutenzione ordinaria e straordinaria	Manutenzioni e ordinaria e straordinaria opere edili	x	x	x	x

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Servizi Tecnici</b>		
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Manutenzione e Patrimonio</b>		
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Manutenzione ordinaria e straordinaria opere edili</b>		
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Assistenza alle attività istituzionali al fine di garantire la fruibilità degli spazi ed il loro uso in condizioni di sicurezza.		
<b>Destinatari</b>	Studenti, docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo, utenti esterni.		
<b>Responsabile del Settore</b>	Dirigente Simona Fontana		
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Servizi Tecnici U.O. Manutenzione e Patrimonio Responsabile dott. Giosuè Di Franco  L'Ufficio è ubicato al primo piano del Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:manutenzione@unisannio.it">manutenzione@unisannio.it</a> Tel: 0824305053		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento		
			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione(Tel., e-mail)	N.canali	2

<b>Tempestività</b>	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta	N. Giorni	7
<b>Trasparenza</b>	Indicazione del/dei contatto/i del servizio di riferimento	N° contatti	5 (I referenti e relative contatti sono presenti al seguente link <a href="https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-servizi/uo-patrimonio-economato-e-servizio-prevenzione-e-protezione">https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-servizi/uo-patrimonio-economato-e-servizio-prevenzione-e-protezione</a> )
<b>Efficacia</b>	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	N. reclami "tollerati nell'anno solare	5%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Uten			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Servizi Tecnici		Gestione manutenzione ordinaria e straordinaria	Manutenzione ordinaria e straordinaria impianti	x	x	x	x

#### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Area erogante</b>	<b>Settore Servizi Tecnici</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Manutenzione e Patrimonio</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Manutenzione ordinaria e straordinaria impianti</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Assistenza alle attività istituzionali al fine di garantire la fruibilità degli spazi ed il loro uso in condizioni di sicurezza.
<b>Destinatari</b>	Studenti, docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo
<b>Responsabile del Settore</b>	Dirigente Simona Fontana

<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Servizi Tecnici U.O. Manutenzione e Patrimonio Responsabile dott. Giosuè Di Franco  L'Ufficio è ubicato al primo piano del Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:manutenzione@unisannio.it">manutenzione@unisannio.it</a> Tel: 0824305053
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento

			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione (Tel. e e-mail)	N. canali	2
<b>Tempestività</b>	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta	N. Giorni	7

<b>Trasparenza</b>	Indicazione del/dei contatto/i del servizio di riferimento	N° contatti	5 (I referenti e relative contatti sono presenti al seguente link <a href="https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-servizi/uo-patrimonio-economato-e-servizio-prevenzione-e-protezione">https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-servizi/uo-patrimonio-economato-e-servizio-prevenzione-e-protezione</a> )
<b>Efficacia</b>	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	Numero reclami "tollerati" nell'anno solare	5%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA altri contr	docenti	studenti	esterni
Settore Servizi Tecnici			Coordinamento servizio di Prevenzione e Protezione della Sicurezza	X	X	X	X

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Servizi Tecnici e Negoziati</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Servizio di prevenzione e Protezione</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Servizio di Prevenzione e Protezione della Sicurezza.</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	<p>Il SPP eroga servizi di consulenza in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.</p> <p>Provvede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- All'individuazione dei fattori di rischio e alla valutazione dei rischi;</li> <li>- All'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro;</li> <li>- All'elaborazione, per quanto di competenza, delle misure preventive e protettive e dei dispositivi di protezione;</li> <li>- All'elaborazione delle procedure di sicurezza per le varie attività universitarie;</li> <li>- All'informazione dei lavoratori sulle normative di sicurezza e disposizioni universitarie in materia, sui rischi per la sicurezza e la salute connessi all'attività dell'Università in generale, sui rischi specifici a cui sono esposti i singoli lavoratori in relazione all'attività svolta e sulle procedure che riguardano l'emergenza;</li> <li>- Assistenza alle attività istituzionali al fine di garantire la fruibilità degli spazi ed il loro uso in condizioni di sicurezza.</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	Studenti, docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo, esterni
<b>Responsabile del Settore</b>	Dirigente Simona Fontana

<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<p>Settore Servizi Tecnici U.O. Servizio di prevenzione e Protezione Responsabile dott. Umberto dell'Omo</p> <p>L'Ufficio è ubicato al primo piano del Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento</p> <p>E-mail: <a href="mailto:uospp@unisannio.it">uospp@unisannio.it</a></p>
-----------------------------------	---

	Tel: 0824 305034		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento		
			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione(Tel. e-mail)	N.canali	2
<b>Tempestività</b>	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta	N. Giorni	3
<b>Trasparenza</b>	Indicazione del/dei contatto/i del servizio di riferimento	N° contatti	3 (I referenti e relative contatti sono presenti al seguente link: <a href="https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-servizi/uo-servizio-di-prevenzione-e-protezione">https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-servizi/uo-servizio-di-prevenzione-e-protezione</a> )
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione dell'Utenza	%	100 %

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA altri contr	docenti	studenti	esterni
Settore Servizi Tecnici			Coordinamento del Servizio di Sorveglianza Sanitaria	x	x	x	x

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Servizi Tecnici</b>		
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Servizio di prevenzione e Protezione</b>		
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Coordinamento Servizio di Sorveglianza Sanitaria</b>		
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Supporto al medico competente nella predisposizione del piano di sorveglianza sanitaria e delle misure per la tutela e l'integrità psico-fisica dei lavoratori		
<b>Destinatari</b>	Personale dell'Ateneo		
<b>Responsabile del Settore</b>	Dirigente Simona Fontana		
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Servizi Tecnici U.O. Servizio di prevenzione e Protezione Responsabile dott. Umberto dell'Omo  L'Ufficio è ubicato al primo piano del Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  E-mail: <a href="mailto:uospp@unisannio.it">uospp@unisannio.it</a> Tel: 0824 305034		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento		
			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione(Tel.e e-mail)	N.canali	2

<b>Tempestività</b>	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta	N. Giorni	1 giorno lavorativo
<b>Trasparenza</b>	Indicazione del/dei contatto/i del servizio di riferimento	N° contatti	3
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione dell'utenza	%	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio.

### SETTORE RISORSE STRUMENTALI

Settore erogante		Servizio erogato	Utenza				
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Risorse Strumentali			Reference – Assistenza e Supporto			X	X

### SCHEMA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Risorse Strumentali</b>
<b>Ufficio responsabile</b>	<b>U.O. Biblioteca Centrale</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Reference – Assistenza e Supporto</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	<p>-La BCA offre a tutti i fruitori orientamento ed assistenza con lo scopo di garantire il miglior utilizzo dei servizi bibliotecari. A tal fine si forniscono informazioni sull'organizzazione della Biblioteca, sui servizi erogati, sulle modalità di accesso.</p> <p>-Gli utenti possono suggerire l'acquisto di libri o di altre tipologie di documenti non presenti nel catalogo, segnalare la carenza di copie di testi già posseduti o la necessità di aggiornarne le edizioni, inoltrando all'indirizzo di posta elettronica della Biblioteca (biblioteca@unisannio.it) il modulo predisposto compilato in tutte le sue parti disponibile in biblioteca.</p> <p>-La Biblioteca, al fine di soddisfare le esigenze dei fruitori, valuta i suggerimenti o i reclami volti al miglioramento dell'organizzazione, dell'erogazione dei servizi e di ogni aspetto che si ritenga rilevante per il miglior funzionamento degli stessi. I fruitori, pertanto, possono presentare critiche e reclami ed avanzare proposte e suggerimenti, avvalendosi del modulo disponibile presso il front-office o scaricabile da consegnare al personale della Biblioteca o inoltrare per posta elettronica (biblioteca@unisannio.it) o per posta ordinaria. Il personale risponderà direttamente, utilizzando l'indirizzo e-mail o il numero telefonico disponibile.</p>
<b>Destinatari</b>	<p>Possono usufruire dei servizi erogati gli interlocutori e utenti dalla Biblioteca, distinti come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gli interlocutori della BCA sono gli studenti e le studentesse iscritti ai corsi di studio dell'Università degli Studi del Sannio, i docenti, i ricercatori, gli assegnisti, i borsisti, i dottorandi e il personale tecnico-amministrativo. Sono inclusi anche coloro che hanno un rapporto diretto e ufficiale di dipendenza o di studio con uno degli enti firmatari della Convenzione SHARE e gli studenti e i docenti ospiti dell'Università nell'ambito dei programmi di scambio istituzionali.</li> <li>- Gli utenti sono tutti coloro che non rientrano nella precedente definizione. Essi possono avere accesso ai locali e al servizio di</li> </ul>

	consultazione delle risorse librarie e documentali disponibili, previa registrazione nel sistema bibliotecario di ateneo, e depositando un documento di riconoscimento in corso di validità. Il documento gli verrà restituito con la riconsegna del materiale bibliografico richiesto in consultazione.
<b>Responsabile del Settore</b>	Direttore Generale, Ing. Gianluca Basile
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Risorse Strumentali U.O. Biblioteca Centrale Responsabile dott.ssa Domenica Caridei  La Biblioteca Centralizzata di Ateneo ha sede a Benevento in Piazza Arechi II, al piano terra di Palazzo De Simone, dispone di sale di consultazione e di lettura e di un "pozzo librario" in Via delle Puglie, 76.  Tel: 0824 305501-305770 e-mail: <a href="mailto:biblioteca@unisannio.it">biblioteca@unisannio.it</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00; apertura pomeridiana lunedì e mercoledì dalle 14:00 alle 17:00
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	Per tutte le Informazioni, accedere al seguente link: <a href="https://www.unisannio.it/it/servizi/Sistema-Biliotecario">https://www.unisannio.it/it/servizi/Sistema-Biliotecario</a>
	<b>Target</b>

<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
	canali di comunicazione (tel., sportello, mail)	N. canali	3
<b>Tempestività</b>	Tempi di erogazione del servizio	Tempi di attesa	Solitamente la BCA offre servizio di assistenza entro qualche giorno dalla richiesta
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	SI/NO	SI
<b>Efficacia</b>	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze	%	100%

#### **MODALITA' RECLAMI**

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Risorse Strumentali			Letture e consultazione			X	X

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Risorse Strumentali</b>
<b>Ufficio responsabile</b>	<b>U.O. Biblioteca Centrale</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Consultazione del materiale bibliografico e documentario</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio è volto a garantire la lettura e la consultazione dei materiali bibliografico-documentali, cartacei, elettronici e in qualsiasi altro formato, messi a disposizione dalla biblioteca
<b>Destinatari</b>	La consultazione del materiale bibliografico e documentario della BCA è garantita a tutti i fruitori (sia interlocutori che utenti esterni)
<b>Responsabile del Settore</b>	Direttore Generale, Ing. Gianluca Basile
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Risorse Strumentali U.O. Biblioteca Centrale Responsabile dott.ssa Domenica Caridei  La Biblioteca Centralizzata di Ateneo ha sede a Benevento in Piazza Arechi II, al piano terra di Palazzo De Simone, dispone di sale di consultazione e di lettura e di un "pozzo librario" in Via delle Puglie, 76.  Tel: 0824 305501-305770 e-mail: <a href="mailto:biblioteca@unisannio.it">biblioteca@unisannio.it</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00; apertura pomeridiana lunedì e mercoledì dalle 14:00 alle 17:00
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	Per tutte le Informazioni, accedere al seguente link: <a href="https://www.unisannio.it/it/servizi/Sistema-Biblioteca">https://www.unisannio.it/it/servizi/Sistema-Biblioteca</a>
	<b>Target</b>

<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	N5 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
	canali di comunicazione (tel., sportello, mail)	N. canali	3
<b>Tempestività</b>	Tempo di fornitura del materiale collocato nei depositi	Tempi di attesa	≤ 30 minuti per I materiali collocati in depositi interni
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	SI/NO	SI
<b>Efficacia</b>	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze	%	100%

#### **MODALITA' RECLAMI**

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Risorse Strumentali			Prestito del Materiale Bibliografico			X	X

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Risorse Strumentali</b>
<b>Ufficio responsabile</b>	<b>U.O. Biblioteca Centrale</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Prestito del Materiale Bibliografico</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio è finalizzato a fornire documenti della biblioteca in prestito a domicilio
<b>Destinatari</b>	Studenti e studentesse iscritti ai corsi di studio dell'Università degli Studi del Sannio, i docenti e ricercatori, gli assegnisti, i borsisti, i dottorandi e il personale tecnico-amministrativo (essi hanno pieno diritto di ottenere il prestito esterno). Gli utenti esterni possono accedere al servizio su malleveria di un docente dell'Ateneo o del Responsabile della BCA
<b>Responsabile del Settore</b>	Direttore Generale, Ing. Gianluca Basile
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Risorse Strumentali U.O. Biblioteca Centrale Responsabile dott.ssa Domenica Caridei  La Biblioteca Centralizzata di Ateneo ha sede a Benevento in Piazza Arechi II, al piano terra di Palazzo De Simone, dispone di sale di consultazione e di lettura e di un "pozzo librario" in Via delle Puglie, 76.  Tel: 0824 305501-305770 e-mail: <a href="mailto:biblioteca@unisannio.it">biblioteca@unisannio.it</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00; apertura pomeridiana lunedì e mercoledì dalle 14:00 alle 17:00
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	Per tutte le Informazioni, accedere al seguente link: <a href="https://www.unisannio.it/it/servizi/Sistema-Biliotecario">https://www.unisannio.it/it/servizi/Sistema-Biliotecario</a>
	<b>Target</b>

<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	N5 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
	canali di comunicazione (tel., sportello, mail)	N. canali	3
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di risposta alla richiesta di prestito o rinnovo	N. Gioni	Circa 2 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	SI/NO	SI
<b>Efficacia</b>	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze	%	100%

#### **MODALITA' RECLAMI**

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Risorse Strumentali			Fotoriproduzione			X	X

### SCHEMA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Risorse Strumentali</b>
<b>Ufficio responsabile</b>	<b>U.O. Biblioteca Centrale</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Fotoriproduzione</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio è finalizzato a consentire la fotocopiatura e riproduzione dei testi esclusivamente per uso personale e per scopi scientifici e di studio, utilizzando qualsiasi mezzo di riproduzione consentito dalla normativa vigente, fatta eccezione dei manoscritti, di opere a stampa anteriori al 1830, di opere rare e di notevole pregio bibliografico, di opere di grande formato, di opere in cattivo stato di conservazione, documenti appartenenti ai fondi antichi, qualsiasi altro documento di cui il Responsabile della BCA ritenga inopportuna la riproduzione per ragioni di tutela. I fruitori sono responsabili in prima persona dell'osservanza dei diritti d'autore e di riproduzione. I costi delle riproduzioni sono a carico dei fruitori.
<b>Destinatari</b>	Interlocutori e utenti
<b>Responsabile del Settore</b>	Direttore Generale, Ing. Gianluca Basile
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Risorse Strumentali U.O. Biblioteca Centrale Responsabile dott.ssa Domenica Caridei  La Biblioteca Centralizzata di Ateneo ha sede a Benevento in Piazza Arechi II, al piano terra di Palazzo De Simone, dispone di sale di consultazione e di lettura e di un "pozzo librario" in Via delle Puglie, 76.  Tel: 0824 305501-305770 e-mail: <a href="mailto:biblioteca@unisannio.it">biblioteca@unisannio.it</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00; apertura pomeridiana lunedì e mercoledì dalle 14:00 alle 17:00

<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	Per tutte le Informazioni, accedere al seguente link: <a href="https://www.unisannio.it/it/servizi/Sistema-Biliotecario">https://www.unisannio.it/it/servizi/Sistema-Biliotecario</a>
	<b>Target</b>

<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Giorni e orari di apertura al pubblico  canali di comunicazione (tel., sportello, mail)	N. giorni  N. canali	N 5 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana  3
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di risposta alla richiesta di fotoriproduzione	Tempi di attesa	Il servizio è garantito con tempestività
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	SI/NO	SI
<b>Efficacia</b>	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze	%	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio.

### SETTORE SERVIZI IT

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Servizi IT			Rete di Ateneo	X	X		

### SCHEMA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Servizi IT</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Reti</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Rete Wireless di Ateneo</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il Servizio si riferisce genericamente alla gestione di tutti i procedimenti relativi alla conduzione dei servizi di rete in uso nell'Amministrazione
<b>Destinatari</b>	Personale docente, tecnico-amministrativo
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott. Rosario Altieri
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Settore Servizi IT U.O.Reti Responsabile Dott. Sabato Melillo  Palazzo San Domenico, P.zza Guerrazzi n. 1, Benevento  Email: <a href="mailto:reti@unisannio.it">reti@unisannio.it</a> Tel: 0824 305014
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="#">_____</a>

**Target**

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
<b>Accessibilità</b>	Tempi di accesso al servizio	N. ore giornaliere	disponibilità h. 24 per i servizi LAN il WiFi è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 06:00 alle ore 23:00
<b>Tempestività</b>	Tempo di risposta a richieste tramite Ticket	N. giorni	mediamente entro 2/3 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Indicazione dei contatti del servizio di riferimento	N. contatti	3 (I referenti e relativi contatti sono presenti al seguente link: <a href="https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-servizi/uo-reti">https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-servizi/uo-reti</a> ) N.B. Ogni Dipartimento ha il suo referente
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

**MODALITA' RECLAMI**

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimenti Amministrativi	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Servizi IT			Manutenzione dei PC	X	X		

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Servizi IT</b>
<b>Uffici responsabili</b>	<b>U.O. Servizi agli Utenti</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Manutenzione dei PC</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio viene erogato mediante interventi di installazione e di aggiornamento hardware e software
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	U.O. Servizi agli Utenti Responsabile dott. Biagio Clemente  Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  e-mail: <a href="mailto:servizi.utenti@unisannio.it">servizi.utenti@unisannio.it</a> Tel: 0824 305017
<b>Destinatari</b>	Personale Interno
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott. Rosario Altieri

<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>		Riceve su appuntamento	
			<b>Target</b>
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	
<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione: tel., mail	N. Canali	2
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	N. giorni	Circa 2/3 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Indicazione dei contatti del servizio di riferimento	N. contatti	3 (I referenti e relativi contatti sono presenti al seguente link: <a href="https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-servizi/u-oservizio-agli-utenti">https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-servizi/u-oservizio-agli-utenti</a> )
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale dei servizi perfezionati	100%

<b>MODALITA' RECLAMI</b>
L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimenti Amministrativi	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Servizi IT			Conduzione dei servizi di rete in uso nell'Ateneo e della connessa Sicurezza informatica	X	X		

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Servizi IT</b>
<b>Uffici responsabili</b>	<b>U.O. Applicativi Informatici e Analisi Statistiche</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Conduzione dei servizi di rete in uso nell'Ateneo e della connessa Sicurezza informatica</b>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	U.O. Applicativi Informatici e Analisi Statistiche Responsabile dott.ssa Caterina Riccardi  Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento  e-mail: <a href="mailto:applicativi.informatici@unisannio.it">applicativi.informatici@unisannio.it</a> Tel: 0824 305018 / 20
<b>Destinatari</b>	Personale Tecnico – Amministrativo, docenti, assegnisti, borsisti
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott. Rosario Altieri

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione: tel., mail	N. Canali	2
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	N. giorni	≤ 5 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Indicazione dei contatti del servizio di riferimento	N. contatti	4 (I referenti e relativi contatti sono presenti al seguente link: <a href="https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-servizi/uo-applicativi-informatici">https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-servizi/uo-applicativi-informatici</a> )
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	%	≥ 90%

#### MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio.

## SETTORE SISTEMI FINANZIARI

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Sistemi Finanziari		Gestione fattura elettronica	Pagamento fatture a fornitori				X

### SCHEMA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Sistemi Finanziari</b>
<b>Ufficio responsabile</b>	<b>U.O. Contabilità e Bilancio</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Pagamento fatture a fornitori</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Gestione della fattura elettronica: pagamento – richieste DURC – verifica equitalia – avvisi di pagamento
<b>Destinatari</b>	Fornitori esterni
<b>Responsabile del Settore</b>	Dott. Fabio Corsale
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	U.O. Contabilità e Bilancio Responsabile Dott. Fabio Corsale <b>Telefono:</b> 0824 305025 <b>Email:</b> <a href="mailto:contabil@unisannio.it">contabil@unisannio.it</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Non sono previsti orari di apertura al pubblico
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-contabilita-e-bilancio">https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-contabilita-e-bilancio</a>

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	canali di comunicazione (es. tel., mail, web, sportello)	N. Canali	3

<b>Tempestività</b>	Tempo necessario per l'erogazione del servizio	N. Giorni	Entro 3 giorni dalla ricezione della fattura, il RUP la trasmette alla U.O. Contabilità e Bilancio, la quale provvede tempestivamente al pagamento
<b>Trasparenza</b>	indicazione del contatto/i del Servizio di riferimento	N. contatti	4 (I referenti e i relativi contatti sono raggiungibili al seguente link: <a href="https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-contabilit%C3%A0-e-bilancio">https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-contabilit%C3%A0-e-bilancio</a> )
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

#### **MODALITA' RECLAMI**

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio.

Settore erogante		Servizio erogato		Utenza			
Settore erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Settore Sistemi Finanziari			pagamento compensi a personale	X	X	X	

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Settore erogante</b>	<b>Settore Sistemi finanziari</b>
<b>Ufficio/i responsabile/i</b>	<b>U.O. Stipendi e altri Compensi</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Pagamento compensi a personale</b>
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	<p>Gestione di tutti i procedimenti relativi alla determinazione e liquidazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- del trattamento economico spettante al personale di ruolo di Ateneo;</li> <li>- di compensi, borse di studio e qualsiasi altro emolumento spettante a dottorandi, ai titolari degli assegni per la collaborazione ed attività di ricerca, ai titolari di incarichi di collaborazione a tempo parziale (studenti part-time) conferiti dall'Amministrazione Centrale</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	<p>Personale tecnico – amministrativo            Docenti, assegnisti, borsisti            Studenti part-time</p>
<b>Responsabile del Servizio</b>	Dott. Fabio Corsale
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<p>Settore Sistemi Finanziari            U.O. Stipendi e altri compensi            Responsabile dott.ssa Giacinta Cardone</p> <p>L'Ufficio è ubicato al secondo piano del Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento</p> <p>E-mail: <a href="mailto:ufficio.stipendi@unisannio.it">ufficio.stipendi@unisannio.it</a>            Tel: 0824305073</p>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Riceve su appuntamento
	<b>Target</b>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
--------------------------	------------	------------------------------------	--

<b>Accessibilità</b>	Canali di comunicazione(Tel., e-mail)	N.canali	2
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	N. Giorni	≤ 4 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Presenza sul sito web delle informazioni relative al servizio (circolari, modulistica)	SI/NO	SI Le informazioni relativi al servizio sono pubblicate al seguente link: <a href="https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-stipendi-e-altri-compensi">https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-sistemi/uo-stipendi-e-altri-compensi</a>
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

#### MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio.

## STAFF DELLA DIREZIONE GENERALE

U.O. erogante		Servizio erogato		Utenza			
U.O. erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
U.O. Segreteria Generale			Gestione del servizio di protocollo	X	X		X

### SCHEDA DEL SERVIZIO

<b>Ufficio responsabile</b>	Unità Organizzativa Segreteria Generale
<b>Denominazione del servizio</b>	Gestione del servizio di protocollo
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Garantire la ricezione e la registrazione a protocollo dei documenti amministrativi in ingresso (analogici e digitali) e il relativo smistamento alle strutture competenti tramite il sistema di gestione documentale su piattaforma Titulus
<b>Destinatari</b>	Personale Tecnico Amministrativo, docenti, cittadini
<b>Responsabile</b>	Responsabile Dott.ssa Elisa Buonanno
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Unità Organizzativa Segreteria Generale Responsabile Dott.ssa Elisa Buonanno Referenti: Margherita Morelli Rita Stefania Grillo  Primo piano di Palazzo San Domenico, p.zza Guerrazzi n.1, Benevento Email: <a href="mailto:ufficio.protocollo@unisannio.it">ufficio.protocollo@unisannio.it</a> Telefono: 0824305010
<b>Target</b>	

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
<b>Accessibilità</b>	canali di comunicazione (tel., mail)	N. canali	2

<b>Tempestività</b>	Tempo di erogazione del servizio	Tempo medio	Il servizio è erogato con tempestività
<b>Trasparenza</b>	Indicazione dei contatti del servizio di riferimento	N° contatti	2
<b>Efficacia</b>	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale	100%

#### **MODALITA' RECLAMI**

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio.