



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto ai Responsabili di Struttura dell'Ateneo sui presupposti e sulle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa articolata in turni e sulla rimodulazione e utilizzo delle ore lavorative di straordinario (utenti interni).	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto ai responsabili di struttura dell'Ateneo in relazione ai seguenti procedimenti: <ul style="list-style-type: none">• Verifica preventiva delle nuove proposte di articolazione dell'orario di servizio di turni e/o di modifica delle articolazioni già precedentemente approvate, in conseguenza di mutamenti organizzativi;• Richieste di parziale rimodulazione del monte ore annuale di lavoro straordinario da ordinario a festivo e viceversa; chiarimenti in merito al corretto utilizzo del monte ore di lavoro straordinario e alle interazioni di tale istituto con altri come, a mero titolo di esempio, turni, recuperi e crediti orario.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente Professori e ricercatori (Responsabili di struttura)
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Legale, Privacy e Trattamenti Accessori e Pensionistici – Responsabile Dott.ssa Gabriella Formica	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio – Responsabile Sig.ra Antonia NASTRI	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - Napoli (Quinto piano)	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: RECAPITI	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/769073-ufficio-relazioni-sindacali-e-trattamento-accessorio	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS TEAMS (Antonia Nastri, Andrea Bifulco, Zeudi Lucia Larovere, Rita Manzoni, Lidia Marica Parisi, Ugo Pesce, Giuseppe Schettino).
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS TEAMS (Antonia Nastri, Andrea Bifulco, Zeudi Lucia Larovere, Rita Manzoni, Lidia Marica Parisi, Ugo Pesce, Giuseppe Schettino).
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	ursta@pec.unina.it ; ursta@unina.it ;	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato	
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. 5 Canali	
			IN SEDE	
			MAIL	
			PEC	
			TELEFONO	
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (Antonia Nastri, Andrea Bifulco, Zeudi Lucia Larovere, Rita Manzoni, Lidia Marica Parisi, Ugo Pesce, Giuseppe Schettino).		
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N. 5 Canali	
			IN SEDE	
			MAIL	
			PEC	
TELEFONO				
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (Antonia Nastri, Andrea Bifulco, Zeudi Lucia Larovere, Rita Manzoni, Lidia Marica Parisi, Ugo Pesce, Giuseppe Schettino).				
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: Aggiornamento costante a seguito di sottoscrizione del contratto collettivo integrativo	
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 05 giorni	
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)	
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100%	
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1 %	