



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Assistenza al personale tecnico-amministrativo per tutti i procedimenti curati dall'Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio, in particolare con riferimento alla documentazione da produrre di volta in volta per la liquidazione del trattamento accessorio al personale tecnico-amministrativo.	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Assistenza in relazione ai seguenti procedimenti: <ul style="list-style-type: none">• Liquidazione in favore del personale tecnico amministrativo e personale comandato presso l'Ateneo di: emolumenti per lavoro straordinario, trattamento accessorio vario, compresi gli emolumenti correlati alla performance, retribuzione di risultato al personale di categoria EP, quota indennità di responsabilità connessa alla valutazione del personale di categoria D responsabile di struttura;• Corresponsione rimborsi spettanti al personale tecnico-amministrativo e personale comandato presso l'Ateneo quali sussidi nell'ambito del welfare aziendale, a valle dell'approvazione degli atti e della formulazione delle relative graduatorie.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
	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 (solo per gli utenti interni): Antonia Nastri, Andrea Bifulco, Silvio Cangiano, Antonio Capasso, 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 (solo per gli utenti interni): Antonia Nastri, Andrea Bifulco, Silvio Cangiano, Antonio Capasso, 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 (solo per gli utenti interni): Antonia Nastri, Andrea Bifulco, Silvio Cangiano, Antonio Capasso, Zeudi Lucia Larovere, Rita Manzoni, Lidia Marica Parisi, Ugo Pesce, Giuseppe Schettino.		
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	N. 5 Canali	
			IN SEDE	
			MAIL	
			PEC	
TELEFONO				
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): Antonia Nastri, Andrea Bifulco, Silvio Cangiano, Antonio Capasso, 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	≤ 15 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 %	