



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Assistenza al personale T.A. e dirigente nella compilazione dell'istanza di autorizzazione/comunicazione svolgimento incarico extra-istituzionale	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Ai sensi del vigente Regolamento di Ateneo, il personale T.A. e Dirigente che intende svolgere un incarico extra-istituzionale deve inoltrare preventivamente all'UASP la relativa istanza di autorizzazione/comunicazione. L'UASP fornisce assistenza per la compilazione di detti modelli.	
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 Affari Speciali del Personale – Responsabile Dott.ssa Anna Maria Esposito	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Palazzo degli Uffici, Il piano, via Giulio Cesare Cortese n. 29 - 80133 Napoli	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: RECAPITI	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/769087-ufficio-affari-speciali-del-personale	

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) – nominativi da contattare: dott.ssa Anna Maria Esposito, dott.ssa Manuela Sembiante, dott.ssa Roberta Ricciardi
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	uasp@pec.unina.it uasp@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) – nominativi da contattare: dott.ssa Anna Maria Esposito, dott.ssa Manuela Sembiante, dott.ssa Roberta Ricciardi		
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N. 4 Canali	
			IN SEDE	
			MAIL	
			PEC	
TELEFONO				
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: La modulistica viene aggiornata tempestivamente a seguito di variazioni legislative/contrattuali	
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 5 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	≤ 2%	