



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

Personale

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO**

Congedo per la cura del coniuge/familiare convivente disabile grave ex art. 42 del D.Lgs. 151/01

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Riconoscimento del diritto alla fruizione del congedo per la cura del coniuge/familiare convivente disabile grave ex art. 42 del D.Lgs. 151/2001 attraverso l'emanazione del relativo provvedimento su istanza del dipendente.

**UTENTI**

**Interni**

Personale t.a. e dirigenziale

**Esterni**

**STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[area-risorse-umane – Dirigente: dott.ssa Luisa De Simone](#)

**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato – Capo Ufficio: dott.ssa Enza Schiavi](#)

**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**

[Palazzo degli Uffici, 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](#)

<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	Tutte le informazioni e la modulistica relative all'ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato +</a>	
<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	PEC  <a href="mailto:uappc@pec.unina.it">uappc@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:uappc@unina.it">uappc@unina.it</a>

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 5 Canali:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. IN SEDE</li> <li>2. MAIL</li> <li>3. PEC</li> <li>4. TELEFONO</li> <li>5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS</li> </ol>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N.1 Canale:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PEC</li> </ol>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento	Frequenza: La modulistica viene aggiornata tempestivamente a seguito di variazioni legislative e contrattuali.
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 30 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo</a>
	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%

