



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Controllo mensile cartellino di servizio per liquidazione istituti salario accessorio	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Creazione report per erogazione istituti contrattuali del contratto integrativo per salario accessorio del personale tecnico amministrativo	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali – Responsabile prof Aniello Anastasio</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Comunicazione Istituzionale e Personale T.A – Responsabile dott. Ciro Poziello</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Federico Delpino, 1 - 80137 - Napoli</a>	
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: <a href="http://www.unina.it/-/40959831-ufficio-comunicazione-istituzionale-personale-ta-mvpa">http://www.unina.it/-/40959831-ufficio-comunicazione-istituzionale-personale-ta-mvpa</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40959831-ufficio-comunicazione-istituzionale-personale-ta-mvpa">http://www.unina.it/-/40959831-ufficio-comunicazione-istituzionale-personale-ta-mvpa</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
PEC		
TELEFONO		
per l'erogazione	IN SEDE/SPORTELLO	
	MAIL	

	del servizio	PEC
	all'utenza	TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:dip.medicina-veterinaria-prodan@pec.unina.it">dip.medicina-veterinaria-prodan@pec.unina.it</a> Email: <a href="mailto:ciro.poziello@unina.it">ciro.poziello@unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N 4 Canali
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	N 4 Canali
			IN SEDE/SPORTELLO
			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: almeno semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	5giorni lavorativi
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'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	100 %