



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO Personale

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO Permessi mensili retribuiti ex L. 104/1992

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO Riconoscimento del diritto alla fruizione dei permessi mensili retribuiti per assistenza al familiare disabile ovvero per il lavoratore disabile ai sensi degli art. 33, c. 3 e 6, della L. 104/1992 attraverso il rilascio di apposita autorizzazione 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, 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 (indicare i link alle relative pagine del sito web di Ateneo)	Tutte le informazioni e la modulistica relative all'ufficio sono visualizzabili al seguente link: Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) PEC
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	uappc@pec.unina.it ; uappc@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: 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 1 Canali: 1. PEC
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento	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	≤ 20 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 %