



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Assistenza al personale prossimo alla pensione, o già in pensione per cause impreviste, nella compilazione ed invio della domanda di pensione online	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il personale prossimo alla pensione, o già in pensione per cause impreviste, è tenuto a compilare una domanda di pensione online sul sito istituzionale dell'INPS accedendo con le proprie credenziali. L'Uff. Pensioni fornisce assistenza nella compilazione e nell'invio di tale domanda, previo possesso da parte dell'interessato dello SPID.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e ricercatori
	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 Pensioni – Responsabile Sig. Luisa Borrello	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Ufficio Pensioni - Palazzo degli Uffici, 2° Piano, 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	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/769164-ufficio-pensioni	

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
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (personale da contattare Avallone, Cascone, Corcillo, Di Napoli, Puzio)
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (personale da contattare Avallone, Cascone, Corcillo, Di Napoli, Puzio)	
	pensioni@pec.unina.it ; pensioni@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 (personale da contattare Avallone, Cascone, Corcillo, Di Napoli, Puzio)	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N. 3 Canali
			PEC
TELEFONO			
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (personale da contattare Avallone, Cascone, Corcillo, Di Napoli, Puzio)			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: Non pertinente
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 15
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%