



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione istanze del personale sul Sistema di Rilevazione delle Presenze (SI.R.P.)	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio si sostanzia nella gestione delle istanze del personale tecnico e amministrativo del dipartimento universitario, preventivamente autorizzate da parte del direttore del dipartimento medesimo, con conseguente caricamento delle stesse sul sistema di rilevazione delle presenze (si.r.p.).	
UTENTI	Interni	Personale T.A.
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	DIPARTIMENTO DI MEDICINA CLINICA E CHIRURGIA – Responsabile PROF. FABRIZIO PANE	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Acquisti, Servizi e Gestione del Personale – Responsabile Dott. Gennaro Mocerino	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Zona Ospedaliera, Via Pansini, 5	
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: http://www.unina.it/-/40780064-ufficio-acquisti-servizi-gestione-personale-dmcc	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40780064-ufficio-acquisti-servizi-gestione-personale-dmcc	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
	per l'erogazione del servizio all'utenza	TELEFONO
		MAIL
		PEC
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	TELEFONO	
	PEC: dip.medicina-clinica-chirurgia@pec.unina.it MAIL: personale.dmcc@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 4 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 3 Canali
			MAIL
			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	≤ 1 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