



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	RISORSE UMANE	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Congedo di maternità ai sensi degli artt. 16, 17, 20 e 26 del D. Lgs. 151/2001 e s.m.i.	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Riconoscimento del diritto alla fruizione del congedo anticipato/obbligatorio/flessibile/posticipato di maternità attraverso la verifica dei presupposti di legge sulla base dell'istanza documentata prodotta dalla dipendente, nonché, per le sole fattispecie di congedo flessibile o posticipato, attraverso l'emanazione del relativo provvedimento di autorizzazione.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	area-risorse-umane – Dirigente: dott.ssa Luisa De Simone	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a 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: https://www.unina.it/-/1774426-ufficio-assenze-presenze-personale-contrattualizzato	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative al servizio sono visualizzabili ai seguenti link: https://www.unina.it/-/1774426-ufficio-assenze-presenze-personale-contrattualizzato https://www.unina.it/documents/11958/41957787/areapre.iop.flepp.pdf	
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
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS

	per l'erogazione del servizio all'utenza	Per il congedo anticipato o obbligatorio di maternità: Silenzio assenso. L'Ufficio provvede al caricamento del congedo nella procedura Carriera e Stipendi di Ateneo per il riconoscimento del relativo trattamento giuridico ed economico Per il congedo flessibile o posticipato di maternità: PEC
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: uappc@pec.unina.it ; MAIL: 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
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 2 Per il congedo anticipato o obbligatorio di maternità: silenzio assenso. L'Ufficio provvede al caricamento del congedo nella procedura Carriera e Stipendi di Ateneo per il riconoscimento del relativo trattamento giuridico ed economico. Per il congedo flessibile o posticipato di maternità: PEC.
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	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	gg. lavorativi	Per il congedo anticipato o obbligatorio di maternità ≤ gg 60 Per il congedo flessibile o posticipato di maternità ≤ gg 20
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%