



# 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 paternità ai sensi degli artt. 28, 29 e 31 del D. Lgs. 151/2001 e s.m.i.                                                                                                                                                                                                                    |                             |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO                                                           | Riconoscimento del diritto alla fruizione del congedo obbligatorio o alternativo di paternità attraverso la verifica dei presupposti di legge sulla base dell'istanza documentata prodotta dal dipendente                                                                                              |                             |
| UTENTI                                                                             | Interni                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Personale T.A. e Dirigente  |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE                   | <a href="#">area-risorse-umane – Dirigente: dott.ssa Luisa De Simone</a>                                                                                                                                                                                                                               |                             |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE          | <a href="#">Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato – Capo Ufficio: dott.ssa Enza Schiavi</a>                                                                                                                                                                                           |                             |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO                                  | <a href="#">Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, n. 29 - 80133 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="https://www.unina.it/-/1774426-ufficio-assenze-presenze-personale-contrattualizzato">https://www.unina.it/-/1774426-ufficio-assenze-presenze-personale-contrattualizzato</a> |                             |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica                                               | Tutte le informazioni relative al servizio sono visualizzabili ai seguenti link:<br><a href="https://www.unina.it/-/1774426-ufficio-assenze-presenze-personale-contrattualizzato">https://www.unina.it/-/1774426-ufficio-assenze-presenze-personale-contrattualizzato</a>                              |                             |
| 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<br>del servizio<br>all'utenza                                                                                | Silenzio assenso. L'Ufficio provvede al caricamento del congedo nella<br>procedura Carriera e Stipendi di Ateneo per il riconoscimento del relativo<br>trattamento giuridico ed economico. |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è<br>possibile inviare reclami | PEC: <a href="mailto:uappc@pec.unina.it">uappc@pec.unina.it</a> ;<br>MAIL: <a href="mailto:uappc@unina.it">uappc@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. 5 Canali:                                                                                                                                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 1. IN SEDE                                                                                                                                                                                  |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 2. MAIL                                                                                                                                                                                     |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 3. PEC                                                                                                                                                                                      |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 4. TELEFONO                                                                                                                                                                                 |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS                                                                                                                                                              |
|                          |                                                                                       | Numero canali per l'erogazione del servizio                                                      | N.1<br>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. |
| 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                                                                                   | ≤ gg 60                                                                                                                                                                                     |
| 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          | < 1%                                                                                                                                                                                        |

-