



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Richieste certificati di servizio personale ta e dirigente in servizio e personale t.a. e dirigenti cessati dal servizio	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Rilascio, a richiesta del personale ta e dirigente, di certificati inerenti il servizio	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Area Risorse Umane – Responsabile Dott.ssa Luisa De Simone</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Personale Tecnico Amministrativo – Responsabile Dott.ssa Fabiana Cardito</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Giulio Cesare Cortese N. 29-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/-/769185-ufficio-personale-tecnico-amministrativo">https://www.unina.it/-/769185-ufficio-personale-tecnico-amministrativo</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/769185-ufficio-personale-tecnico-amministrativo">https://www.unina.it/-/769185-ufficio-personale-tecnico-amministrativo</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		PEC
		MAIL
		PROCEDURA WEB: <a href="https://www.certificatipta.unina.it/">https://www.certificatipta.unina.it/</a>
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		PEC
		MAIL
		PROCEDURA WEB: <a href="https://edoc.unina.it/eDocumento">https://edoc.unina.it/eDocumento</a>
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	<a href="mailto:personale@pec.unina.it">personale@pec.unina.it</a> <a href="mailto:personale@unina.it">personale@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	<b>N. 4 Canali</b>	
			IN SEDE	
			PEC	
			MAIL	
		PROCEDURA WEB: <a href="https://www.certificatipta.unina.it/">https://www.certificatipta.unina.it/</a>		
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<b>N. 3 Canali</b>	
			PEC	
			MAIL	
PROCEDURA WEB: <a href="https://edoc.unina.it/eDocumento">https://edoc.unina.it/eDocumento</a>				
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: Avvisi sul sito WEB in caso di temporanea interruzione della procedura	
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 15 giorni	
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 %	