



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto ai professori/ricercatori universitari durante la fase di compilazione e invio della domanda per l'attribuzione dello scatto stipendiale.	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Durante la vigenza del bando si presta assistenza ai docenti che devono presentare domanda ai fini di una corretta compilazione della stessa.	
UTENTI	Interni	Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Area Risorse Umane - Responsabile dott.ssa Luisa De Simone	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio Scatti Stipendiali - Responsabile: dott.ssa Rosaria Laura D'ANGELILLO	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	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/-/37193962-ufficio-scatti-stipendiali	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/ateneo/docenti-e-ricercatori/scatti-stipendiali	
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	IN SEDE	

	del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB: https://www.unina.it/ateneo/docenti-e-ricercatori/scatti-stipendiali
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: uff.scattistip@pec.unina.it MAIL: uff.scattistip@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	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 6 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
TELEFONO			
PROCEDURA WEB: https://www.unina.it/ateneo/docenti-e-ricercatori/scatti-stipendiali			
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: Semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 10 gg
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	Durante la vigenza del bando 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 %