



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione assenze-presenze del personale	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gestione delle presenze del personale T.A. in servizio presso la Struttura (raccolta istanze, inserimento dati assenze e permessi orari nella procedura centralizzata SIRP, verifica dati timbrature, segnalazioni anomalie, comunicazioni mensili agli Uffici Centrali competenti della turnazione del personale per la liquidazione dei compensi, comunicazioni di eventuali straordinari).	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Altro: Uffici Amministrazione Centrale
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro di servizio di Ateneo per le Scienze e Tecnologie per la Vita (CESTEV) – Responsabile Direttore: Prof. Gennaro PICCIALLI</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	– <a href="#">Responsabile amministrativo-contabile a supporto del Direttore: Dott.ssa Ilaria MANGANO</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Biotechnologie, via Tommaso De Amicis n. 95 - 80145 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/-/13485058-cestev">https://www.unina.it/-/13485058-cestev</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/13485058-cestev">https://www.unina.it/-/13485058-cestev</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 del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:cestev@pec.unina.it">cestev@pec.unina.it</a> ; MAIL: <a href="mailto:cestev@unina.it">cestev@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.5 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<b>N.4 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			TELEFONO
TRASparenza	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: a richiesta
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 3 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%

-