



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO<sup>(1)</sup>

Personale

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

Variazione profilo orario

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Autorizzazione al cambio di profilo orario per esigenze di servizio o per esigenze personali su istanza, rispettivamente, del Responsabile di Struttura o del dipendente

UTENTI

**Interni**<sup>(2)</sup>



Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Studenti

Dottorandi

Assegnisti

Professori a contratto

Altro (*SPECIFICARE*) :

**Esterni**<sup>(2)</sup>

Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)

Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, concorsi per co.co.co., per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)

Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo

Altro (*SPECIFICARE*) :

STRUTTURA COMPETENTE  
(RIPARTIZIONE /  
DIPARTIMENTO/ CENTRO) e  
nominativo del relativo  
RESPONSABILE

[area-risorse-umane - Dirigente: dott.ssa Luisa De Simone](#)

<b>UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b> e nominativo del relativo <b>RESPONSABILE</b> (N.B. se non vi è un ufficio di riferimento nell'ambito della struttura, viene compilata solo la riga precedente)	<a href="#">ufficio-assenze-presenze-personale-contrattualizzato - Capo Ufficio: dott.ssa Enza Schiavi</a>	
<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b> (se non vi è un ufficio di riferimento, indicare la localizzazione della STRUTTURA)	Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, n. 29 - 80133 Napoli	
<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	<a href="https://www.unina.it/-/1774426-ufficio-assenze-e-presenze-personale-contrattualizzato">https://www.unina.it/-/1774426-ufficio-assenze-e-presenze-personale-contrattualizzato</a>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b> (indicare i link alle relative pagine del sito web di Ateneo)	<a href="http://www.unina.it/modulistica/assenze-e-presenze-personale-contrattualizzato">http://www.unina.it/modulistica/assenze-e-presenze-personale-contrattualizzato</a>	
<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i> <sup>(2)</sup>	→ SPORTELLO
		→ MAIL
		→ PEC
		FAX
		→ TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB*
		→ PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS** (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i> <sup>(2)</sup>	SPORTELLO
		MAIL
		→ PEC
		FAX
		TELEFONO
		HELP DESK
→ PROCEDURA WEB*** <a href="https://www.cartellino.unina.it/login">https://www.cartellino.unina.it/login</a>		

\* inserire qui l'indirizzo web:

\*\* nominativi da contattare su Teams per richiesta informazioni:

<sup>(1)</sup> Scegliere una voce dall'elenco

<sup>(2)</sup> *Selezionare le voci applicabili*

\*\*\* inserire qui l'indirizzo web:

---

**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II**  
**INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA**

<b>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</b> (*)	Variazione profilo orario		
<b>STRUTTURA COMPETENTE (RIPARTIZIONE / DIPARTIMENTO/ CENTRO)</b> (*)	<a href="#">area-risorse-umane - Dirigente: dott.ssa Luisa De Simone</a>		
<b>UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b> (*)	<a href="#">ufficio-assenze-presenze-personale-contrattualizzato - Capo Ufficio: dott.ssa Enza Schiavi</a>		
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<a href="mailto:uappc@pec.unina.it">uappc@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:uappc@unina.it">uappc@unina.it</a>		
<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Valore programmato</b>
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 5 Canali:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SPORTELLO</li> <li>2. MAIL</li> <li>3. PEC</li> <li>4. TELEFONO</li> <li>5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 2 Canali (cumulativi):  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PEC</li> <li>2. PROCEDURA WEB</li> </ol>

TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento	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	Giorni	≤ 10 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% escluse le 2 settimane estive 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%