



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Effettuazione dei conteggi di anzianità contributiva ai fini del trattamento di quiescenza e del trattamento di fine servizio/fine rapporto, a richiesta dei dipendenti	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il personale dipendente può richiedere all'Uff. Pensioni il conteggio dell'anzianità contributiva ai fini della pensione e/o dell'indennità di buonuscita, con un'istanza presentata presso l'ufficio o inviata via mail/pec. L'Uff. Pensioni, elaborati i necessari calcoli, trasmette via pec, con nota dirigenziale, le notizie richieste allegando il prospetto dell'anzianità.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	AREA LEGALE, PRIVACY E TRATTAMENTI ACCESSORI E PENSIONISTICI – Responsabile Dott.ssa Gabriella FORMICA	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Pensioni – Responsabile Sig. Luisa Borrello	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Ufficio Pensioni - Palazzo degli Uffici, 2° Piano, Via Giulio Cesare Cortese, 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: RECAPITI	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/769164-ufficio-pensioni	

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 (personale da contattare Avallone, Cascone, Corcillo, Di Napoli, Puzio)	
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PEC
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	pensioni@pec.unina.it ; pensioni@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 (personale da contattare Avallone, Cascone, Corcillo, Di Napoli, Puzio)	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N. 1 Canali
			PEC
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: Aggiornamento tempestivo a seguito di modifiche legislative
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 10 giorni dalla ricezione dello stato di servizio dall'Ufficio del Personale di rispettiva competenza (docente e TA)
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	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%

-