



## Concessione di benefici assistenziali e premi a favore del personale

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** personale TABS e i Collaboratori e esperti linguistici (CEL)

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** E' prevista, dietro presentazione di specifica domanda indirizzata alla Commissione Sussidi di Ateneo, l'erogazione benefici assistenziali o premi in relazione alle seguenti fattispecie:

- Prestazioni mediche
- Protesi e cure dentarie
- Grave bisogno generico
- Decessi
- Spese servizi prima infanzia
- Spese scolastiche e per centri estivi
- Premi nascita figlio/a
- Premi di studio.

Per accedere all'iniziativa il personale deve essere in servizio con un rapporto di lavoro a tempo indeterminato oppure a tempo determinato da almeno 12 mesi. Per le fattispecie di cui alle lett. A), B), E), F) è necessario che l'attestazione ISEE del nucleo familiare non sia superiore a 30.000 €.

**AREA/CENTRO:** Area Personale

**SERVIZIO:** Settori afferenti direttamente all'Area

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Welfare d'Ateneo

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Elena Picco (Capo Settore)

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010 20951886 - 010 2095531 - 010 20951895

**E-MAIL:** [welfare@unige.it](mailto:welfare@unige.it)

**INDIRIZZO:**

**WEBSITE:** <https://intranet.unige.it/personale/settore-welfare-di-ateneo>

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:**

**E-MAIL:** [welfare@unige.it](mailto:welfare@unige.it)

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** su appuntamento

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

**MAGGIORI INFORMAZIONI:**

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
ACCESSIBILITÀ					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	4 (mail, telefono, accesso fisico su appuntamento, sito)	4 (mail, telefono, accesso fisico su appuntamento, sito)	4 (mail, telefono, accesso fisico su appuntamento, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	2 giorni	2 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	150 giorni	150 giorni	150 giorni
TRASPARENZA					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	B, C	B, C	B, C

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	2 giorni	2 giorni
	Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio: A) Assente B) PDF Scaricabile C) Form compilabile online D) Avvio processo online E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	B, D, E	B, D, E	B, D, E
<b>Efficacia</b>					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	0	2	2
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi: A) E-mail B) Moduli online C) Canali social (specificare) D) Sportello E) Posta F) Telefono g) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C (facebook)</i>	A	A	A

**Ulteriori informazioni** La *Normativa per la concessione di benefici assistenziali e premi a favore del personale tecnico-amministrativo e dei collaboratori ed esperti linguistici in servizio e delle loro famiglie* prevede un periodo per la presentazione delle istanze di circa 45 giorni e un termine esatto per la riunione della commissione chiamata ad esaminarle. Dalla data prevista di apertura dei termini al momento dell'erogazione del beneficio trascorrono in media 150 giorni, salvo interruzione del termine per motivazioni estranee all'ufficio.

---

**INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: NO**

**RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:**