



## Inquadramento giuridico-economico del personale

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Docenti: professori di I e II fascia, ricercatori

Personale TABS: personale Comparto Istruzione e Ricerca- Sezione Università

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Attribuzione trattamento giuridico-economico assistenziale correlato alla funzione e rapporto di lavoro assistenziale per determinare l'importo del trattamento aggiuntivo ad integrazione del trattamento economico universitario. Computo e liquidazione indennità accessorie assistenziali (risultato e produttività). Ricostruzione di carriera. Coordinamento con gli Enti per procedure di valutazione.

**AREA/CENTRO:** Area Personale

**SERVIZIO:** Servizio Previdenza e personale convenzionato

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Personale convenzionato con il SSN

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Maria Rosa Ferrari, Capo Settore

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010 209 – 59243/51644/51680/51628

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

**INDIRIZZO:** Via Balbi n. 5 – 16126 Genova

**WEBSITE:** [https://intranet.unige.it/pers\\_convenzionato\\_ssn](https://intranet.unige.it/pers_convenzionato_ssn)

**NUMERO DI ADDETTI:** 4

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:**

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

**ALTRO:** posta ordinaria, pec

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** Su richiesta, il Settore è comunque disponibile a fissare appuntamenti personalizzati in orario non ricompreso nella normale apertura al pubblico.

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

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

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: