



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	PAGAMENTO STIPENDI	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	PAGAMENTO STIPENDI E ONERI CONNESSI PER I RUOLI DELL'ATENEO	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Professori a contratto
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	AREA BILANCIO E FINANZA – Responsabile DOTT.SSA COLOMBA TUFANO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	UFFICIO CONTABILITA' AREA 1 – Responsabile MARIALETIZIA ALBANO	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Corso Umberto I, 40 - 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: Ufficio Contabilità Area 1 Amministrazione Centrale (unina.it)	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	uff.contabilitaarea1@pec.unina.it ; uff.contabilitaarea1@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. 3 Canali: MAIL PEC TELEFONO
		Numero canali di erogazione del servizio	N.3 Canali: MAIL PEC TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 5 giorni (come da disposizioni contenute nell'OG 2019/23)
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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	Eventuali richieste di chiarimenti o di segnalazioni rispetto ai pagamenti effettuati vengono recepite attraverso canali istituzionali. Non è possibile quantificarli.