



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Emissione ordinativi di incasso	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gestione e trasmissione all'Istituto Cassiere degli ordinativi di incasso emessi in relazione alle procedure di approvvigionamento beni e servizi, pagamenti per spettanze all'utenza o per riscossioni.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
	Esterni	Professori a contratto
Operatori economici aggiudicatari di procedure di acquisto		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro interdipartimentale di ricerca Preclinica e Clinica di Medicina Sessuale (C.I.R.M.S.) – Responsabile Prof.ssa Roberta, D'EMMANUELE DI VILLA BIANCA</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Responsabile dei processi contabili (ad interim): Dott.ssa Mariarosaria PERSICO</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Zona Ospedaliera, Via Pansini, 5 - 80131 - Napoli</a>	
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: <a href="http://www.unina.it/-/768982-centro-interdipartimentale-di-ricerca-preclinica-e-clinica-di-medicina-sessuale-c-i-r-m-s-">http://www.unina.it/-/768982-centro-interdipartimentale-di-ricerca-preclinica-e-clinica-di-medicina-sessuale-c-i-r-m-s-</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768982-centro-interdipartimentale-di-ricerca-preclinica-e-clinica-di-medicina-sessuale-c-i-r-m-s-">http://www.unina.it/-/768982-centro-interdipartimentale-di-ricerca-preclinica-e-clinica-di-medicina-sessuale-c-i-r-m-s-</a>	

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
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Pec: <a href="mailto:cirms@pec.unina.it">cirms@pec.unina.it</a> Mail: <a href="mailto:cirms@unina.it">cirms@unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N. 5 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	<b>N. 5 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<u>100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo</u>
	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%