



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto tecnico per le missioni di servizio e delle trasferte	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Assistenza agli utenti che necessitano di recarsi in missione, ai sensi del Regolamento per le missioni di servizio e le trasferte (DR n. 1702 del 26.5.2020)	
UTENTI	Interni	Professori e ricercatori
		Dottorandi e assegnisti
		Personale Tecnico Amministrativo
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Giurisprudenza - Responsabile prof. Sandro Staiano</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Contabilità e Bilancio - Responsabile dott.ssa Raffaella Caccavale</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Porta di Massa n.32 - 80133 Napoli (NA)</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/-/40892574-ufficio-contabilita-e-bilancio-giur">http://www.unina.it/-/40892574-ufficio-contabilita-e-bilancio-giur</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40892574-ufficio-contabilita-e-bilancio-giur">http://www.unina.it/-/40892574-ufficio-contabilita-e-bilancio-giur</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio	MAIL
TELEFONO		

	all'utenza	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: <a href="mailto:dipgiur.udcc@unina.it">dipgiur.udcc@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:dipgiur.udcc@pec.unina.it">dipgiur.udcc@pec.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	N 3 Canali
			MAIL
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 2 Canali
			MAIL
		TELEFONO	
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	≤ 10 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> )
	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%