



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Comunicazione, trasparenza	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Registrazione documentale protocollo	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Verifica e presa in carico delle Note su Piattaforma E-grammata con assegnazione agli interessati; Acquisizione Note da trasmettere a Uffici e/o Soggetti esterni mediante l'uso delle funzionalità del Protocollo informatico integrate con la Pec istituzionale. Giorni: LUN-MAR-MER-GIOV-VEN ore 10-12	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Assegnisti
		Altro (specificare): Direzione Generale per la formalizzazione delle procedure finalizzate all'attivazione delle coperture assicurative per le borse di ricerca
	Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)
Altro (specificare): enti finanziatori di progetti, soggetti terzi che mostrano interesse alle procedure bandite in forma di evidenza pubblica, enti preposti alle procedure di comunicazione obbligatoria finalizzate alla presa di servizio e conferimento incarichi.		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali – Responsabile prof Aniello Anastasio</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile dott.ssa Emma Cirillo</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Federico Delpino, 1 - 80137 - 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/-/40959818-ufficio-contabilita-bilancio-mvpa">http://www.unina.it/-/40959818-ufficio-contabilita-bilancio-mvpa</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40959818-ufficio-contabilita-bilancio-mvpa">http://www.unina.it/-/40959818-ufficio-contabilita-bilancio-mvpa</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLLO
		MAIL
		PEC
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLLO
		MAIL
		PEC
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:uff.contabilita.veterinaria@pec.unina.it">uff.contabilita.veterinaria@pec.unina.it</a> Email: <a href="mailto:uff.contabilita.veterinaria@unina.it">uff.contabilita.veterinaria@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 4 Canali</b>		
			IN SEDE/SPORTELLO		
			MAIL		
			PEC		
					<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<b>N 4 Canali</b>		
			IN SEDE/SPORTELLO		
			MAIL		
PEC					
			<a href="#">PROCEDURA WEB</a>		
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: annuale		
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30giorni		
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	≤ 3%		