



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

Personale

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO**

SUPPORTO ALLA COMPILAZIONE DELLA MODULISTICA E ALLA PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Assistenza alla corretta individuazione e compilazione della modulistica presente nel sito del Dipartimento ai fini dello svolgimento delle pratiche di rimborso

**UTENTI**

**Interni**

Professori e ricercatori

Dottorandi

Assegnisti

**Esterni**

Concorrenti dei vari concorsi banditi dall' Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, concorsi per co.co.co., per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)

**STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E STATISTICHE -DIRETTORE: PROF.SSA MARIA GABRIELLA GRAZIANO](#)

**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[UFFICIO CONTABILITA' - CAPO UFFICIO: DOTT.SSA LUIGIA AMATUCCI](#)

**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**

[Complesso Universitario Monte Sant'Angelo - Ed.3. Il piano - Via Cinthia, 80126 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: [www.dises.unina.it](http://www.dises.unina.it)

<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	Luigia.amatucci@unina.it	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 7 Canali: 1. SPORTELLO 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. HELP DESK 6. <a href="#">PROCEDURA WEB</a> 7. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 7 Canali: 1. SPORTELLO 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. HELP DESK 6. <a href="#">PROCEDURA WEB</a> 7. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 7giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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%

