



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Ordinativi di incasso e pagamento	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Registrazione e trasmissione degli ordinativi di incasso e pagamento	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo	
	Altro specificare: Istituto Cassiere; Enti pubblici e privati finanziatori di progetti di ricerca e convenzioni in conto terzi; partner di progetti di ricerca	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Studi Umanistici – Responsabile prof. Andrea Mazzucchi</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile dott.ssa Anna Begonio</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Porta di Massa, 1 - 80133 - 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/-/40743360-ufficio-contabilita-e-bilancio-dsu">http://www.unina.it/-/40743360-ufficio-contabilita-e-bilancio-dsu</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40743360-ufficio-contabilita-e-bilancio-dsu">http://www.unina.it/-/40743360-ufficio-contabilita-e-bilancio-dsu</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:dip.studiumanistici@pec.unina.it">dip.studiumanistici@pec.unina.it</a> ; Email: uff.contratti.dsu@unina.it	

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>
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<b>N 2 Canali</b>
MAIL			
TELEFONO			
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	30 gg
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%