



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

<b>AREA SERVIZIO</b>	Contabilità	
<b>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Rilascio certificati di stipendio (in base a dati rilevabili dagli archivi cartacei e/o informatici)	
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	Servizio finalizzato al Rilascio certificati di stipendio al personale	
<b>UTENTI</b>	<b>Interni</b>	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Professori a contratto
	<b>Esterni</b>	
<b>STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">Area Bilancio e Finanza - Dott.ssa Colomba Tufano</a>	
<b>UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">Ufficio Stipendi - Dott.ssa Paola Mineri</a>	
<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - Napoli</a>	
<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">RECAPITI</a>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">Informazioni aggiuntive sull'assetto organizzativo dell'ufficio - Riferimenti dei Capo-Settori</a>	
<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<b>per le richieste di informazioni sul servizio</b>	SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<b>per l'erogazione del servizio all'utenza</b>	SPORTELLO
		PEC

**indirizzo PEC/MAIL al quale è  
possibile inviare reclami**

[credito.stipendi@pec.unina.it](mailto:credito.stipendi@pec.unina.it); [stipendi@pec.unina.it](mailto:stipendi@pec.unina.it); [stipendi@unina.it](mailto:stipendi@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. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SPORTELLLO</li> <li>2. MAIL</li> <li>3. PEC</li> <li>4. TELEFONO</li> <li>5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 2 Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SPORTELLLO</li> <li>2. PEC</li> </ol>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 20 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<u>100% esclusi i giorni di chiusura dell'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	≤ 10%