



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	INCASSO PROVENTI	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	EMISSIONE ORDINATIVI DI INCASSO PER REGISTRAZIONE PROVENTI	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
		UFFICI DELL'AMMINISTRAZIONE CENTRALE IN BASE ALLA NATURA DELL'ENTRATA
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)
		Concorrenti dei vari concorsi banditi dall' Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)
		Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
		MIUR, AGENZIA INDIRE(FINANZIAMENTI EUROPEI)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Bilancio e Finanza – Responsabile Dott.ssa Colomba TUFANO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	UFFICIO GESTIONE PROVENTI E TRASFERIMENTI INTERNI - Responsabile DOTT.SSA CARMELA IOVINO	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Sede Centrale, Corso Umberto I, 40	

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: UFFICIO GESTIONE PROVENTI E TRASFERIMENTI INTERNI - DOTT.SSA CARMELA IOVINO	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	uff.trasferimenti@pec.unina.it ; uff.trasferimenti@unina.it ;	

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: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO
		Numero canali di erogazione del servizio	N.3 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 30 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo
	Compiutezza	Percentuale di incassi contabilizzati	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	Non si è a conoscenza di eventuali segnalazioni di disservizio.