



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO Contabilità

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO PAGAMENTO BORSE DI STUDIO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EMISSIONE ORDINATIVI DI PAGAMENTO PER BORSE DI STUDIO

UTENTI

Interni

Studenti

Dottorandi

Esterni

STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE [AREA BILANCIO E FINANZA. DOTT.SSA COLOMBA TUFANO](#)

UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE [UFFICIO GESTIONE PROVENTI E TRASFERIMENTI INTERNI - DOTT.SSA CARMELA IOVINO](#)

LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Corso Umberto I, 40 - Napoli	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	Recapiti dell'Ufficio Gestione Proventi e Trasferimenti Interni	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	https://www.unina.it/-/1774400-ufficio-gestione-proventi-e-trasferimenti-interni	
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	Valore programmato	Descrizione
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	≤ 10giorni
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 dell'Ateneo
	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%