



# 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>	PAGAMENTO FATTURE E/O PARCELLE	
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	EMISSIONE DEGLI ORDINATIVI DI PAGAMENTO/INCASSO PER FATTURE E/O PARCELLE PREVIA VERIFICA DELLA CONGRUENZA DEI DOCUMENTI, VERIFICA EX ART. 48 BIS EQUITALIA, DURC IN CORSO DI VALIDITA' E ATTO DI LIQUIDAZIONE	
<b>UTENTI</b>	<b>Interni</b>	
	<b>Esterni</b>	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo COMPONENTI DEGLI ORGANI DI GOVERNO E DI CONTROLLO, LIBERI PROFESSIONISTI
<b>STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">AREA BILANCIO E FINANZA – Responsabile DOTT.SSA COLOMBA TUFANO</a>	
<b>UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">UFFICIO CONTABILITA' AREA 1 – Responsabile MARIALETIZIA ALBANO</a>	
<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">Corso Umberto I, 40 - 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="#">Ufficio Contabilità Area 1   Amministrazione Centrale (unina.it)</a>	

<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<a href="mailto:uff.contabilitaarea1@pec.unina.it">uff.contabilitaarea1@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:uff.contabilitaarea1@unina.it">uff.contabilitaarea1@unina.it</a> ;	

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. 3 Canali: MAIL PEC TELEFONO
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 3 Canali: MAIL PEC TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 30giorni
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	Eventuali richieste di chiarimenti o di segnalazioni rispetto ai pagamenti effettuati vengono recepite mediante canali istituzionali. Non è possibile quantificarli.