



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	EMISSIONE ORDINATIVI	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Emissione degli ordinativi di pagamento relativi a forniture, lavori, convenzioni, borse di studio per attività di ricerca, assegni di ricerca ed in generale compensi, missioni, rimborso spese etc., previa verifica della regolarità dei documenti di spesa. Emissione degli ordinativi di incasso relativamente ai sospesi di entrata di competenza del centro.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Assegnisti
		Borsisti
	Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall' Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, concorsi per co.co.co., per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)
		Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
Altro specificare: Operatori economici		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro interdipartimentale di ricerca per i Beni Architettonici e ambientali e per la Progettazione Urbana (BAP) – Responsabile Direttore: Prof. Andrea MAGLIO</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro interdipartimentale di ricerca per i Beni Architettonici e ambientali e per la Progettazione Urbana (BAP) – Responsabile dei processi amministrativo-contabili: Dott. Roberto TERISACCO</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Monteoliveto, 3 - 80134 - 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="https://www.unina.it/-/8242711-centro-interdipartimentale-di-ricerca-bap">https://www.unina.it/-/8242711-centro-interdipartimentale-di-ricerca-bap</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/8242711-centro-interdipartimentale-di-ricerca-bap">https://www.unina.it/-/8242711-centro-interdipartimentale-di-ricerca-bap</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
		PEC
TELEFONO		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:bap@pec.unina.it">bap@pec.unina.it</a> ; MAIL: <a href="mailto:bap@unina.it">bap@unina.it</a> ; <a href="mailto:roberto.terisacco@unina.it">roberto.terisacco@unina.it</a> ;	

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
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			<b>N. 3 Canali</b>
			MAIL
			PEC
TELEFONO			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: La struttura non ha un proprio sito web; la trasparenza è assicurata con la pubblicazione sul sito web dell'Ateneo degli atti e documenti quando previsto dalle vigenti disposizioni
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 20 giorni
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 % - non risultano reclami

-