



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

| | | |
|--|---|--|
| AREA SERVIZIO | Contabilità | |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO | INCASSI DI FATTURE ATTIVE | |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | INCASSO DI FATTURE ATTIVE PER ATTIVITA' CONTO TERZI | |
| UTENTI | Interni | |
| | Esterni | Altro (SPECIFICARE): SOVRINTENDENZA, SEGRETARIATO. |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE | Centro Interdipartimentale Di Studi Per La Magna Grecia (CISMG) – Responsabile Prof. Luigi Cicala | |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | Responsabile dei processi contabili: Dott.ssa Antonella Aprea | |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO | Via Nuova Marina, 33 - 80133 - Napoli | |
| 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: http://www.unina.it/-/4602817-mappa-c-i-di-studi-per-la-magna-grecia | |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/4602817-mappa-c-i-di-studi-per-la-magna-grecia | |
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste di informazioni sul servizio | MAIL PEC TELEFONO |
| | per l'erogazione del servizio all'utenza | MAIL PEC TELEFONO |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami | PEC: cismg@pec.unina.it MAIL: cismg@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 |
| | | | MAIL |
| | | | PEC |
| | | | TELEFONO |
| | | Numero canali per richieste di erogazione del servizio | N.3 Canali |
| | | | 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: almeno annuale |
| TEMPESTIVITA' | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi | ≤ 15 giorni |
| EFFICACIA | Continuità del servizio | Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare | 100 % (esclusi i 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% |