



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Sportello di orientamento all'utenza	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, sui processi amministrativo contabili e sull'applicazione della regolamentazione gius-contabile	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
	Professori a contratto	
Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di architettura-Direttore – Responsabile Prof. Michelangelo Russo	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile dott.ssa Donatella Chiodo	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	5° piano scala A via Forno Vecchio 36, 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/-/768681-dipartimento-di-architettura	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL uff.contabilita.dip.architettura@unina.it
		PEC
		TELEFONO http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		MAIL uff.contabilita.dip.architettura@unina.it
		PEC
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	TELEFONO http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura	
	Mail: uff.contabilita.dip.architettura@unina.it Pec: dip.architettura@pec.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 4. Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			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	≤ 7 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	≤ 3%