



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di supporto ai responsabili dei progetti di attività commerciale e prestazioni a pagamento	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio è riferito alla gestione dei contratti e dei preventivi; predisposizione del certificato di analisi; emissione di avvisi-fatture e incasso. Verifiche periodiche del disponibile per voci di spesa, monitoraggio delle scadenze di fatturazione. Su richiesta del responsabile delle attività, comunicazione del disponibile residuo.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Altro (specificare): AMMINISTRAZIONE CENTRALE E STRUTTURE DI ATENEO.
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
		Altro specificare: ISTITUTI DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Fisica Ettore Pancini - Responsabile Prof. Gennaro Miele	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile dott. Fabio Vigliotta	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo, Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - 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/-/768544-dipartimento-di-fisica	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.fisica.unina.it/amministrazione/modulistica	

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 di erogazione 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 mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 4 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%