



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

Contabilità

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO**

Procedura di pagamento e incasso

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

ORDINATIVI DI PAGAMENTO VS CREDITORI INTERNI ED ESTERNI; PROCEDURE DI INCASSO DA DEBITORI INTERNI ED ESTERNI

**UTENTI**

**Interni**

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Dottorandi

Assegnisti

Professori a contratto

altro

**Esterni**

Altro operatori economici

**STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[Dipartimento di Biologia – Responsabile prof. Gionata De Vico](#)

**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile Capo Ufficio dott. Luciano Saporito](#)

**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**

[Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - NAPOLI - ITALY](#)

<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="http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia">http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia</a>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia">http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia</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
		FAX
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PEC
		FAX
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	MAIL: <a href="mailto:dip.biologia@unina.it">dip.biologia@unina.it</a> ; PEC: <a href="mailto:dip.biologia@pec.unina.it">dip.biologia@pec.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. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MAIL</li> <li>2. PEC</li> <li>3. FAX</li> <li>4. TELEFONO</li> <li>5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MAIL</li> <li>2. PEC</li> <li>3. FAX</li> <li>4. TELEFONO</li> <li>5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
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	≤ 30 giorni
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	≤ 3 %