



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Servizi generali e logistici	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Monitoraggio e gestione dei flussi di entrate e uscite in collaborazione con il cassiere	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Elaborazione del documento di pagamento (fatture passive, liquidazione missioni; liquidazione compensi, liquidazione documenti generici di uscita, ecc.), e/o incasso (fatture attive, liquidazione documenti generici di entrata, ecc.); fondo economale. Elaborazione sospesi E/U da piattaforma Gestione sospesi DIPMVPA, Elaborazione Distinta di Trasmissione come flusso elettronico da piattaforma u-gov contabilità a Piattaforma Documentale per la firma digitale dei flussi OPI, monitoraggio degli esiti di ritorno Cassiere.	
UTENTI	Interni	Altro (specificare): Area bilancio, finanza e sviluppo
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
		Altro specificare: cassiere
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali – Responsabile prof Aniello Anastasio	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile dott.ssa Emma Cirillo	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Federico Delpino, 1 - 80137 - 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/-/40959818-ufficio-contabilita-bilancio-mvpa	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40959818-ufficio-contabilita-bilancio-mvpa	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLLO
		MAIL
TELEFONO		
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS		
per l'erogazione	IN SEDE/SPORTELLLO	
	MAIL	

	del servizio all'utenza	PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: uff.contabilita.veterinaria@pec.unina.it Email: uff.contabilita.veterinaria@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
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	N 5 Canali
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
TRASparenza	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30giorni
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%