



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Compensi missioni e rimborsi spese	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Ricevimento richiesta di autorizzazione trasferte/partecipazione a convegni/rimborsi spese; verifica impegni contabili e autorizzazione da parte del direttore della struttura e/o dai responsabili scientifici dei progetti; ricevimento documentazione a supporto	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
	Esterni	Borsisti di ricerca
Conferenzieri		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura – Responsabile prof. Andrea Prota	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile dott.ssa Immacolata Diez	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Biennio Ingegneria, Via Claudio, 21 - 80125 - 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/-/40909480-ufficio-contabilita-bilancio-dist	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40909480-ufficio-contabilita-bilancio-dist	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		IN SEDE
		MAIL
		PEC
	TELEFONO	
	PROCEDURA WEB	
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dist@pec.unina.it Email: dist@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 7 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
			PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 6 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB
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: almeno trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 10 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%