



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Liquidazione delle fatture relative ai contratti di servizio sostitutivo mensa mediante buoni pasto	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Predisposizione note di liquidazione delle relative fatture verifica formale e di merito dei documenti, accettazione della fattura sulla piattaforma e-document, invio ad u-gov, creazione del fascicolo ed invio dello stesso all'Ufficio Contabile competente	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Attività Contrattuale - Responsabile Dott.ssa Rossella Maio	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio GESTIONE BUONI PASTO E RIPRODUZIONE XEROGRAFICA - Responsabile Gennaro Maisto	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 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: https://www.unina.it/-/1774407-ufficio-gestione-buoni-pasto-riproduzione-xerografica	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/1774407-ufficio-gestione-buoni-pasto-riproduzione-xerografica	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		FAX
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
TELEFONO		
		PROCEDURA WEB: http://edoc.unina.it/eDocumento/
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	MAIL: uff.bpastocentraliriprxero@unina.it ; PEC: uff.bpastocentraliriprxero@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. 5 Canali
			MAIL
			PEC
			FAX
			TELEFONO
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N. 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
PROCEDURA WEB: http://edoc.unina.it/eDocumento/			
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	≤ 3 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% ad esclusione dei giorni di chiusura di Ateneo
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1%

-