



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	EMISSIONE ORDINATIVI DI PAGAMENTO	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Emissione degli ordinativi di pagamento relativi a forniture, lavori, convenzioni, borse di studio per attività di ricerca, assegni di ricerca ed in generale compensi, missioni, rimborso spese etc, previa verifica della regolarità dei documenti di spesa, gestione dei relativi flussi documentali a supporto, attività contabili connesse, elaborazione flussi OPI per trasmissione istituto cassiere, monitoraggio contabilizzazioni e riscontri di pagamento	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
	Esterni	Dottorandi
		Altro (specificare): Aree e Uffici dell'Amm. Centr. per le attività di monitoraggio di competenza Uff. Gestione Proventi e Trasferimenti interni di Ateneo - eventuali Strut. di At. beneficiarie di trasferimenti o pagamenti a vario titolo.
ESTERNI	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)	
	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo	
	Altro specificare: Utenti esterni beneficiari di pagamenti o trasferimenti a vario titolo	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro interdipartimentale di ricerca "Calza Bini" - Responsabile Prof. Antonio ACIERNO</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Responsabile dei processi contabili - Dott. Francesco BUONADONNA</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Complesso dello Spirito Santo, Via Toledo, 402 - 80132 - Napoli</a>	
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: <a href="http://www.unina.it/-/769409-centro-interdipartimentale-di-ricerca-in-urbanistica-alberto-calza-bini-">http://www.unina.it/-/769409-centro-interdipartimentale-di-ricerca-in-urbanistica-alberto-calza-bini-</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/769409-centro-interdipartimentale-di-ricerca-in-urbanistica-alberto-calza-bini-">http://www.unina.it/-/769409-centro-interdipartimentale-di-ricerca-in-urbanistica-alberto-calza-bini-</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
	PEC	
	TELEFONO	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: <a href="mailto:cirurb@unina.it">cirurb@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:cirurb@pec.unina.it">cirurb@pec.unina.it</a>	

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 dierogazione 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 annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'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%