



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Compensi e rimborso spese a relatori per partecipazione a convegni e seminari	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio ha lo scopo di garantire a distanza la corresponsione dei compensi e/o del solo rimborso spese ai relatori esterni, a seguito dell'invito alla partecipazione a Convegni e seminari organizzati dal Dipartimento. La modulistica è scaricabile dal sito <a href="http://www.giurisprudenza.unina.it/">www.giurisprudenza.unina.it/</a> sez. modulistica. Garantisce il supporto ai Responsabili di progetti per la fase degli inviti anche attraverso la piattaforma Teams e ai relatori tramite mail/pec e telefono. Prevede l'utilizzo della procedura U-Gov.	
UTENTI	Interni	
	Esterni	Professori e Ricercatori di altri Atenei, assegnisti di Ricerca, Studiosi o personale di altri Enti
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Giurisprudenza - Responsabile prof. Sandro Staiano</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Contabilità e Bilancio - Responsabile dott.ssa Raffaella Caccavale</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Porta di Massa n.32 - 80133 Napoli (NA)</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/-/40892574-ufficio-contabilita-e-bilancio-giur">http://www.unina.it/-/40892574-ufficio-contabilita-e-bilancio-giur</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40892574-ufficio-contabilita-e-bilancio-giur">http://www.unina.it/-/40892574-ufficio-contabilita-e-bilancio-giur</a>	

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
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: <a href="mailto:dipgiur.udcc@unina.it">dipgiur.udcc@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:dipgiur.udcc@pec.unina.it">dipgiur.udcc@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	<b>N 5 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			<b>N 4 Canali</b>
			IN SEDE
			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	gg.30
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	2%