



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Predisposizione delle variazioni al budget economico e degli investimenti ai sensi dell'art.18 del Regolamento di amministrazione finanza e contabilità	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il Responsabile del progetto, per acquisto di materiale inventariabile, qualora non vi sia la copertura economica sulla voce interessata, chiede che venga adeguata la voce degli investimenti da quella dei costi, richiedendo una variazione art.18, che verrà inoltrata agli uffici contabili centrali, dal responsabile contabile tramite pec o protocollo informatico. Solo dopo l'autorizzazione il responsabile contabile potrà autorizzare la spesa.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA CIVILE EDILE E AMBIENTALE- Responsabile Prof. Francesco PIROZZI</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Contabilità e Bilancio - Responsabile Dott.ssa Nicolina NACCARATO</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Biennio Ingegneria, Via Claudio, 21 - 80125 - 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/-/768628-dipartimento-di-ingegneria-civile-edile-e-ambientale">http://www.unina.it/-/768628-dipartimento-di-ingegneria-civile-edile-e-ambientale</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768628-dipartimento-di-ingegneria-civile-edile-e-ambientale">http://www.unina.it/-/768628-dipartimento-di-ingegneria-civile-edile-e-ambientale</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
	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:dicea@unina.it">dicea@unina.it</a> PEC : <a href="mailto:dicea@pec.unina.it">dicea@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 5 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 3 Canali
			MAIL
TELEFONO			
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	≤ 7 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	≤ 1 %