



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Rimborso Spese incarichi di missione e trasferta	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio è volto a rimborsare le spese sostenute dal personale dipendente e non per gli incarichi di missione e trasferta conferiti dal Responsabile del Dipartimento di Ingegneria elettrica e delle Tecnologie dell'Informazione.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
		Professori a contratto
		Altro (specificare): borsisti, visiting professor ed esperti, relatori a convegni e seminari
	Esterni	Altro specificare: collaboratori, professionisti, dipendenti di altri enti
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Ingegneria Elettrica e delle Tecnologie dell'informazione - Responsabile prof. Fabio Villone</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Contabilita' e Bilancio - Responsabile dott.ssa Cinzia Cannizzaro</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">VIA CLAUDIO, 21 - 80125 NAPOLI - PALAZZINA 3A</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/-/40943400-ufficio-contabilita-bilancio-dieti">http://www.unina.it/-/40943400-ufficio-contabilita-bilancio-dieti</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40943400-ufficio-contabilita-bilancio-dieti">http://www.unina.it/-/40943400-ufficio-contabilita-bilancio-dieti</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
		HELP DESK
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	HELP DESK	
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
	PEC: <a href="mailto:uff.contabilita.dieti@pec.unina.it">uff.contabilita.dieti@pec.unina.it</a>	
	Email: <a href="mailto:uff.contabilita.dieti@unina.it">uff.contabilita.dieti@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 6 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 6 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
HELP DESK			
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 mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 70 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	≤ 2 %