



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità e Bilancio	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione e pagamenti assegni di ricerca, contratti e borse di studio	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'Ufficio contabilità verifica la disponibilità economica e l'ammissibilità della spesa ai fini della rendicontazione e autorizza l'Ufficio Lavoro autonomo, Assegni di ricerca e Borse di studio del Dipartimento a procedere. Successivamente l'Ufficio Lavoro autonomo, Assegni di ricerca e Borse di studio trasmette gli atti conclusivi del processo all'Ufficio Contabilità che procede con l'inserimento in anagrafica del soggetto vincitore e la predisposizione e contabilizzazione del contratto sulla procedura UGOV. Mensilmente si procede con la liquidazione del compenso, emissione ordinativo e trasmissione del flusso sulla procedura e-doc per le firme autorizzatorie del Responsabile dei processi contabili e del Direttore	
UTENTI	Interni	Professori e ricercatori Ufficio Lavoro autonomo, Assegni di ricerca e Borse di studio del Dipartimento
	Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall' Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, concorsi per co.co.co., per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Scienze Politiche – Responsabile prof. Vittorio Amato</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile dott.ssa Maria Giovanna Porzio</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Leopoldo Rodinò, 22 - 80138 - 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/-/40964322-ufficio-contabilita-bilancio-dispol">http://www.unina.it/-/40964322-ufficio-contabilita-bilancio-dispol</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40964322-ufficio-contabilita-bilancio-dispol">http://www.unina.it/-/40964322-ufficio-contabilita-bilancio-dispol</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
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: <a href="mailto:uff.contabilita.dip.scipol@unina.it">uff.contabilita.dip.scipol@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:uff.contabilita.dip.scipol@pec.unina.it">uff.contabilita.dip.scipol@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 derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
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	≤ 15
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%