



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	PROCEDURA DI PAGAMENTO E INCASSO	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Emissione ordinativi di incasso	
UTENTI	Interni	Assegnisti
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Scuola di Medicina e Chirurgia – Responsabile prof Giovanni ESPOSITO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Contabilità – Responsabile dott.ssa Claudia Pone (interim)	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Policlinico - Via Pansini,5 Italy, Napoli	
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: https://www.unina.it/-/17792021-ufficio-contabilita-scuola-di-medicina-e-chirurgia	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/17792021-ufficio-contabilita-scuola-di-medicina-e-chirurgia	

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: contabilita.scuola.medicina@unina.it PEC: contabilita.scuola.medicina@pec.unina.it	

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 l'erogazione 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: 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 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	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%