



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO Assistenza fiscale per il personale dipendente Università

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO Assistenza fiscale per il personale dipendente Università

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO Il servizio viene erogato su richiesta del personale interessato mediante l'invio di una mail completa della documentazione utile alla compilazione del 730. Successivamente

UTENTI

Interni

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Esterni

STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE [Area Bilancio e Finanza - Responsabile dott.ssa Colomba Tufano](#)

UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE [Ufficio Contabilità e Adempimenti Fiscali - dott. Gennaro Mastantuono](#)

LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Napoli - Via Giulio Cesare Cortese 29 - I Piano	
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: RECAPITI	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: Ufficio Contabilità e Adempimenti Fiscali - dott. Gennaro Mastantuono	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL PEC TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	fiscale@pec.unina.it ; fiscale@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: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N.1 Canali: 1. MAIL
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	Giorni	≤ 30.giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% da maggio a settembre (periodo di assistenza fiscale) - ad eccezione dei 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%