



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	AREA ATTIVITA' CONTRATTUALE	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	GESTIONE DELLE PRATICHE PER IL RECUPERO DEI BUONI PASTO NON MATURATI DA PARTE DEL PERSONALE CESSATO DAL SERVIZIO	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	ATTIVITA' DI RECUPERO DELL'ANTICIPAZIONE O PLAFOND DA 60 BUONI PASTO MEDIANTE UTILIZZO DELLA PROCEDURA GESTIONE TICKET E DELLA PROCEDURA SiRP, CON SUCCESSIVO INVIO DEI RELATIVI DATI ALL'UFFICIO STIPENDI A MEZZO NOTA PROTOCOLLATA.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Area Attività Contrattuale – Responsabile Dirigente dell'Area: Dott.ssa Rossella MAIO</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Gestione buoni pasto e riproduzione xerografica – Responsabile Dott. Gennaro Maisto</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Sede Centrale, 3° PIANO Corso Umberto I, 40 - 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="https://www.unina.it/-/1774407-ufficio-gestione-buoni-pasto-riproduzione-xerografica">https://www.unina.it/-/1774407-ufficio-gestione-buoni-pasto-riproduzione-xerografica</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/1774407-ufficio-gestione-buoni-pasto-riproduzione-xerografica">https://www.unina.it/-/1774407-ufficio-gestione-buoni-pasto-riproduzione-xerografica</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		
per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE	
	MAIL	
	PEC	
	TELEFONO	

indirizzo PEC/MAIL al quale è  
possibile inviare reclami

PEC: [uff.bpastocentralirixero@pec.unina.it](mailto:uff.bpastocentralirixero@pec.unina.it)  
MAIL: [uff.bpastocentralirixero@unina.it](mailto:uff.bpastocentralirixero@unina.it)

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N.4 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N.4 Canali</b>
			IN SEDE
			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: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ gg.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 %