



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Liquidazione delle fatture relative ai contratti di telefonia fissa e mobile e di energia elettrica e gas	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Predisposizione note di liquidazione delle relative fatture verifica formale e di merito dei documenti, accettazione della fattura sulla piattaforma e-document, invio ad u-gov, creazione del fascicolo ed invio dello stesso all'Ufficio Contabile competente	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
	Esterni	Operatori economici aggiudicatari delle convenzioni/accordi quadro Consip
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Attività Contrattuale – Responsabile Dirigente dell'Area: Dott.ssa Rossella MAIO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Gestione Utenze di Ateneo – Responsabile Dott. Sergio SCAFA	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 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/-/1774419-ufficio-gestione-utenze-ateneo	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/1774419-ufficio-gestione-utenze-ateneo	
CANALI UTILIZZABILI	per le richieste	MAIL

dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	di informazioni sul servizio	PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	TELEFONO
		PEC
		MAIL
	PROCEDURA WEB http://edoc.unina.it/eDocumento/	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: uff.gestutenzeateneo@pec.unina.it ; MAIL: _ugua@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 richieste di derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
			N. 4 Canali
			TELEFONO
			PEC
MAIL	PROCEDURA WEB http://edoc.unina.it/eDocumento/		
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	≤ 10 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 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1 %

-