



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Richiesta di approvvigionamento buoni pasto elettronici per il personale ta e dirigente	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Inserimento in procedura gestione ticket del numero di buoni pasto elettronici maturati nel mese di riferimento dal personale ta e dirigente (verificato sulla scorta delle risultanze della procedura sirp) e successivo inoltra alla società di emissione della richiesta di approvvigionamento e del tracciato buoni pasto elettronici per il caricamento dei buoni pasto sulle rispettive card elettroniche.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Area Attività Contrattuale - Responsabile Dott.ssa Rossella Maio</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio GESTIONE BUONI PASTO E RIPRODUZIONE XEROGRAFICA - Responsabile Gennaro Maisto</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 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	MAIL
		PEC
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB: <a href="http://edoc.unina.it/eDocumento/">http://edoc.unina.it/eDocumento/</a>
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	MAIL: <a href="mailto:uff.bpastocentraliriprxero@unina.it">uff.bpastocentraliriprxero@unina.it</a> ; PEC: <a href="mailto:uff.bpastocentraliriprxero@pec.unina.it">uff.bpastocentraliriprxero@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	<b>N. 3 Canali</b>
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<b>N. 4 Canali</b>
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB: <a href="http://edoc.unina.it/eDocumento/">http://edoc.unina.it/eDocumento/</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	≤ 3 giorni
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	<a href="#">100% ad esclusione dei giorni di chiusura di Ateneo</a>
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1%