



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Pagamenti	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Emissione degli ordinativi di pagamento relativi a forniture, compensi per incarichi di studio e ricerca, rimborsi spese di missione, previa verifica della regolarità dei documenti di spesa. Emissione degli ordinativi di incasso relativamente ai sospesi di entrata di competenza del centro.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Personale docente e personale ricercatore
		Dottorandi/e - Assegnisti/e
	Esterni	Titolari di incarichi retribuiti
		Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
		Utenti esterni beneficiari di pagamenti a vario titolo
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro Interdipartimentale di Ricerca sulla Earth Critical Zone CRISP – Responsabile Direttore Prof. Domenico Calcaterra</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Responsabile dei processi amministrativo-contabili – Dott. Michele Flammia</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Piazza Carlo di Borbone – 80055 Portici (NA)</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/-/6803613-crisp-earth-critical-zone">https://www.unina.it/-/6803613-crisp-earth-critical-zone</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/6803613-crisp-earth-critical-zone">https://www.unina.it/-/6803613-crisp-earth-critical-zone</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:crisp@pec.unina.it">crisp@pec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:crisp@unina.it">crisp@unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:michele.flammia@unina.it">michele.flammia@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	N. 3 canali
			MAIL
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	n.03 Canali
			MAIL
			TELEFONO
			PEC
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: su richiesta
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 % ( <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 %