



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Procedura per la gestione delle missioni del personale	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Richiesta preventiva rispetto all'inizio della missione, calcolo spese effettuate e liquidazione missione	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e Ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
		Professori a contratto
		Altro specificare: Borsisti di Ricerca
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento Di Agraria – Responsabile Direttore Prof. Danilo Ercolino	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile Dott.ssa Claudia PONE	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Reggia di Portici, Via Università 100 - 80055 - Portici (NA)	
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: http://www.unina.it/-/769010-dipartimento-di-agraria	

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/769010-dipartimento-di-agraria	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		FAX
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		MAIL
		PEC
		FAX
TELEFONO		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Mail: contabilita.dip.agraria@unina.it ; Pec: contabilita.dip.agraria@pec.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.5 Canali
			MAIL
			PEC
			FAX
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N.4 Canali
			MAIL
			PEC
			FAX
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	≤ 30 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	100.0%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1%

-