



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

| | | |
|--|---|---|
| AREA SERVIZIO | Contabilità | |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO | PROCEDURA DI PAGAMENTO E INCASSO | |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | EMISSIONE ORDINATIVI DI INCASSO | |
| UTENTI | Interni | Professori e Ricercatori |
| | | Dottorandi |
| | | Assegnisti |
| | Esterni | Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo |
| | Altro specificare: COMMITTENTI (SOCIETA' PUBBLICHE, PRIVATE E SOGGETTI PRIVATI) | |
| 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. Ernesto Avino | |
| 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 |
| | | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| | per l'erogazione del servizio all'utenza | 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 |
| | | Numero canali per richieste derogazione del servizio | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| | | | 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 | ≤ 30giorni |
| 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% |