# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

| | | |
|---|---|---|
| AREA SERVIZIO | Contabilità | |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO | Rimborso missioni al personale strutturato e/o incaricato | |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | Il servizio si articola in: verifica copertura finanziaria; ricezione rendiconto per il rimborso e verifica giustificativi e convalida missione con caricamento in UGOV; liquidazione; pagamento | |
| UTENTI | Interni | Personale T.A. e Dirigente |
| | | Professori, Professoresse, Ricercatori e Ricercatrici |
| | | Studenti e Studentesse |
| | | Dottorandi/e |
| | | Assegnisti/e |
| | | Professori e professoresse a contratto |
| | | Altro (specificare): |
| | Esterni | |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE | Dipartimento di architettura-Direttrice – Responsabile Prof.ssa Mariarosaria Santangelo | |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE | Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile dott.ssa Donatella Chiodo | |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO | 5° piano scala A via Forno Vecchio 36, 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: http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura | |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura | |

| | | |
|---|---|---|
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste di informazioni sul servizio | MAIL missioni.dip.architettura@unina.it |
| | | PEC |
| | | TELEFONO |
| | | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| | per l'erogazione del servizio all'utenza | MAIL missioni.dip.architettura@unina.it |
| | | PEC |
| | | TELEFONO |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami | Mail: uff.contabilita.dip.architettura@unina.it<br>Pec: dip.architettura@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 4. Canali** |
| | | | MAIL |
| | | | PEC |
| | | | TELEFONO |
| | | | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| | | | |
| | | Numero canali per l’erogazione del servizio | **N 3. Canali** |
| | | | MAIL |
| | | | PEC |
| | | | 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% |
| | Affidabilità | Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno | ≤ 3% |