



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Emissione ordinativi di incasso	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	EMISSIONE ORDINATIVI DI INCASSO	
UTENTI	Interni	Professori, Professoressse, Ricercatori e Ricercatrici
		Dottorandi/e
		Assegnisti/e
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	DIPARTIMENTO DI FARMACIA - RESPONSABILE Prof. Angelo Antonio IZZO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	UFFICIO CONTABILITA' E BILANCIO - RESPONSABILE DOTT.SSA MARIAROSARIA PERSICO	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	VIA DOMENICO MONTESANO, 49 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/-/768660-dipartimento-di-farmacia	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768660-dipartimento-di-farmacia	

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.FARMACIA@UNINA.IT PEC: CONTABILITA.DIP.FARMACIA@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 l'erogazione 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: nessuna
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 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1%