



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità e Bilancio	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di supporto ai responsabili dei progetti di attività commerciale e prestazioni a pagamento	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio è riferito alla gestione dei contratti e dei preventivi; predisposizione del certificato di analisi; emissione di avvisi-fatture e incasso. Verifiche periodiche del disponibile per voci di spesa, monitoraggio delle scadenze di fatturazione. Su richiesta del responsabile delle attività, comunicazione del disponibile residuo.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Altro (specificare): AMMINISTRAZIONE CENTRALE E STRUTTURE DI ATENEO.
	Esterni	Altro: aziende private, enti committenti
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Dipartimento di Fisica Ettore Pancini - Responsabile Prof. Gennaro Miele	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile dott. Fabio Vigliotta	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo, Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - 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/-/40961264-ufficio-contabilita-bilancio-fis	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.fisica.unina.it/amministrazione/modulistica	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO

l'UFFICIO che eroga il servizio		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Mail: dip.fisica@unina.it ; Pec: dip.fisica@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 mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 4 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (<u>esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</u>)
	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%