



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Approvvigionamento	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Procedura tesa al rimborso delle missioni al personale strutturato e/o incaricato	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio si articola in: verifica copertura finanziaria, ricezione rendiconto per il rimborso, verifica giustificativi e convalida missioni, caricamento in Ugov.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoressse, Ricercatori e Ricercatrici
		Studenti e Studentesse
		Dottorandi/e
		Assegnisti/e
		Professori e professoressse a contratto
		Altro (specificare): Tutti i soggetti incaricati
	Esterni	
		Altro: Professori ed esperti incaricati
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Dipartimento di Ingegneria Civile, Edile e Ambientale – Responsabile Prof. Ing. Francesco Pirozzi	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio Contratti, Logistica e Personale – Responsabile Sig. Gennaro Doria	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Biennio Ingegneria, Via Claudio, 21 - 80125 - Napoli – Edificio 8	

RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	Ufficio Contratti Logistica Personale - DICEA Dipartimenti	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: Ufficio Contratti Logistica Personale - DICEA Dipartimenti	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL : cinzia.demarsanich@unina.it
		PEC
		TELEFONO 081 7683609
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL : cinzia.demarsanich@unina.it
		PEC
		TELEFONO: 0817683609
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dip.ing-civ-ed-amb@pec.unina.it ; anna.formisano@personalepec.unina.it ; nicola.amatucci@personalepec.unina.it MAIL: dip.ing-civ-ed-amb@unina.it ; anna.formisano@unina.it ; nicola.amatucci@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
			IN SEDE, MAIL, PEC, TELEFONO, PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 5 Canali
			IN SEDE, MAIL, PEC, TELEFONO, PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ gg 20
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	99%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1%