



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Predisposizione delle variazioni di budget economico e degli investimenti ai sensi dell'art. 17 e 18 del RAFC	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio consiste nel modificare il budget approvato dalla governance di Ateneo alle mutate esigenze del Dipartimento a seguito di nuovi progetti approvati e non previsti o modifiche delle originarie previsioni di spesa.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
Esterni	Altro specificare: Stakeholder	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">DIPARTIMENTO DI MEDICINA CLINICA E CHIRURGIA – Responsabile PROF. FABRIZIO PANE</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile Dott. Luciano Saporito</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Zona Ospedaliera, Via Pansini, 5</a>	
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: <a href="http://www.unina.it/-/768586-dipartimento-di-medicina-clinica-e-chirurgia">http://www.unina.it/-/768586-dipartimento-di-medicina-clinica-e-chirurgia</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768586-dipartimento-di-medicina-clinica-e-chirurgia">http://www.unina.it/-/768586-dipartimento-di-medicina-clinica-e-chirurgia</a>	
CANALI UTILIZZABILI	per le richieste	MAIL

dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	di informazioni sul servizio	PEC
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio	MAIL
	all'utenza	PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	MAIL: <a href="mailto:saporito@unina.it">saporito@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.medicina-clinica-chirurgia@pec.unina.it">dip.medicina-clinica-chirurgia@pec.unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N 3 Canali
			MAIL
			PEC
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	TELEFONO
			N 3 Canali
			MAIL
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: Ogni volta che si rende necessario (Regolamento di Ateneo per le l'amministrazione le finanza e la contabilità e relative circolari)
			PEC
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 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> )
	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	Alcun reclamo ricevuto