



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Rimborso oneri di missione	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio si sostanzia nel rimborso degli oneri sostenuti dal personale docente e/o ricercatore e/o tecnico-amministrativo autorizzato ad espletare un incarico di missione per conto del Dipartimento. Il rimborso viene richiesto dal personale autorizzato, al rientro dalla missione di servizio, mediante presentazione al competente ufficio, anche mediante anticipazione a mezzo mail o pec, della richiesta di rimborso debitamente compilata e firmata, unitamente alla relativa documentazione comprovante il sostenimento delle spese. Il servizio si intende erogato con la trasmissione alla firma degli ordinativi di pagamento della somma da rimborsare a favore del soggetto autorizzato all'espletamento della missione, in esito alle previste verifiche.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti e Specializzandi
Esterni		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	DIPARTIMENTO DI MEDICINA CLINICA E CHIRURGIA – Responsabile PROF. FABRIZIO PANE	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Acquisti, Servizi e Gestione del Personale – Responsabile Dott. Gennaro Mocerino	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Zona Ospedaliera, Via Pansini, 5	
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/-/40780064-ufficio-acquisti-servizi-gestione-personale-dmcc	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40780064-ufficio-acquisti-servizi-gestione-personale-dmcc	
CANALI UTILIZZABILI	per le richieste	IN SEDE
		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	PEC: dip.medicina-clinica-chirurgia@pec.unina.it MAIL: personale.dmcc@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
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	TELEFONO
			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: Frequenza dell'aggiornamento del relativo Regolamento di Ateneo per le missioni e le trasferte
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 10 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	≤ 1