



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO Personale

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO SUPPORTO RIMBORSO MISSIONI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO Il servizio fornisce supporto per la stesura della richiesta di autorizzazione e la predisposizione della documentazione utile per il rimborso delle spese sostenute

UTENTI

Interni

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Assegnisti

Esterni

STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE

[DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E STATISTICHE - DIRETTORE PROF.SSA MARIA GABRIELLA GRAZIANO](#)

UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE

[UFFICIO PROGETTI DI RICERCA - CAPO UFFICIO SIG.RA MARIA CLAUDIA PONTE](#)

LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO

[Ed 3 Il piano Via Cintia Monte S. Angelo - 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: [RECAPITI](#)

**ULTERIORI INFORMAZIONI
e modulistica**

Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: www.dises.unina.it

**CANALI UTILIZZABILI
dall'UTENZA per comunicare
con l'UFFICIO che eroga il
servizio:**

*per le
richieste di
informazioni
sul servizio*

- SPORTELLO
- MAIL
- PEC
- TELEFONO
- HELP DESK
- [PROCEDURA WEB](#)
- PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)

*per
l'erogazione
del servizio
all'utenza*

- SPORTELLO
- MAIL
- PEC
- TELEFONO
- HELP DESK
- [PROCEDURA WEB](#)
- PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)

**indirizzo PEC/MAIL al quale è
possibile inviare reclami**

Mariaclaudia.ponte@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. 7 Canali: 1. SPORTELLO 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. HELP DESK 6. PROCEDURA WEB 7. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 7 Canali: 1. SPORTELLO 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. HELP DESK 6. PROCEDURA WEB 7. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 7giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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%