



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

| | | |
|--|---|--------------------------|
| AREA SERVIZIO | Personale | |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO | Liquidazione spese per missioni di servizio al personale interno | |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | Su richiesta del personale interno, autorizzato alla missione di servizio dal Direttore, si procede al controllo e alla liquidazione delle spese sostenute. | |
| UTENTI | Interni | Professori e ricercatori |
| | Esterni | |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE | Dipartimento di Studi Umanistici – Responsabile prof. Andrea Mazzucchi | |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | Ufficio per la ricerca, rapporti di lavoro autonomo e supporto alla Direzione - DSU – Responsabile dott.ssa Maria Carmela Serpico | |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO | Via Porta di Massa, 1 - 80133 - 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/-/40727954-ufficio-ricerca-rapporti-lavoro-supporto-direzione-dsu | |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40727954-ufficio-ricerca-rapporti-lavoro-supporto-direzione-dsu | |
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste di informazioni sul servizio | MAIL |
| | | PEC |
| | per l'erogazione del servizio all'utenza | TELEFONO |
| | | MAIL |
| | PEC | |
| | TELEFONO | |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami | PEC: dip.studiumanistici@pec.unina.it ; Email: dip.studiumanistici@unina.it ; mariacarmela.serpico@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 3 Canali |
| | | | MAIL |
| | | | PEC |
| | | | TELEFONO |
| | | Numero canali per richieste di 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 | ≤ 10 giorni lavorativi |
| 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 | ≤ 2 % |