



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Risposte a quesiti di natura fiscale posti dalle diverse strutture dell'Ateneo	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Risposte a quesiti rientranti in tematiche di natura fiscale che vengono posti da diversi soggetti e strutture dell'Ateneo	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
	Professori a contratto	
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
		Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)
Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo		
Altro specificare: titolari di incarichi di collaborazione, esterni all'Ateneo		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Bilancio e Finanza – Responsabile dott.ssa Colomba Tufano	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Contabilità e Adempimenti Fiscali – Responsabile dott. Gennaro Mastantuono	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 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: https://www.unina.it/-/769157-ufficio-contabilita-adempimenti-fiscali	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/769157-ufficio-contabilita-adempimenti-fiscali	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
TELEFONO		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	E-mail: fiscale@unina.it PEC: fiscale@pec.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
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N.3 Canali
			MAIL
			TELEFONO
TRASparenza	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
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 % (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	≤0%

-