



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Emissione degli ordinativi di incasso e di pagamento.	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio consiste nell'emissione degli ordinativi di incasso relativamente ai sospesi di cassa di entrata di competenza del dipartimento e nell'emissione degli ordinativi di pagamento relativamente alle fatture ricevute per forniture di beni e servizi, ai compensi per prestazioni occasionali, professionali e collaborazione coordinate e continuative, ai compensi per gli assegnisti di ricerca e borsisti di studio, ai rimborsi per i dottorandi di ricerca, etc. etc., previa verifica della regolarità dei documenti di spesa e della legittimità al pagamento.	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
	Esterni	Imprese, ditte e società fornitori di beni e servizi al Dipartimento
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">DIPARTIMENTO DI MEDICINA MOLECOLARE E BIOTECNOLOGIE MEDICHE – Responsabile Prof. Franca ESPOSITO</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile Dott.ssa Annunziata Albanese</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Zona Ospedaliera, Via Pansini, 5 - 80131 Napoli - Policlinico Universitario</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/-/40923487-ufficio-contabilita-bilancio-mmbm">http://www.unina.it/-/40923487-ufficio-contabilita-bilancio-mmbm</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40923487-ufficio-contabilita-bilancio-mmbm">http://www.unina.it/-/40923487-ufficio-contabilita-bilancio-mmbm</a>	

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	PEC: <a href="mailto:dip.medic.molecol.biotechmedic@pec.unina.it">dip.medic.molecol.biotechmedic@pec.unina.it</a> Email: <a href="mailto:dip.medic.molecol.biotechmedic@unina.it">dip.medic.molecol.biotechmedic@unina.it</a> ; <a href="mailto:an.albanese@unina.it">an.albanese@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 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: Il servizio in argomento avviene utilizzando una procedura informatica di contabilità centralizzata (U-Gov) dell'Ateneo e, pertanto, non sono previste pubblicazioni o aggiornamenti da pubblicare su pagine web dipartimentali o di Ateneo.
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 giorni, quale tempo massimo che, per legge, deve intercorrere per l'emissione degli ordinativi di pagamento/incasso
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	≤ 0% - non sono mai pervenuti reclami da parte dei fruitori del servizio in argomento