



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	SUPPORTO ALL'INDIVIDUAZIONE DEI FONDI DA UTILIZZARE	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Assistenza alla scelta dei fondi da utilizzare in relazione alle differenti richieste	
UTENTI	Interni	Professori e ricercatori
		Dottorandi
		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 CONTABILITA'- CAPO UFFICIO DOTT.SSA LUIGIA AMATUCCI	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso Universitario Monte Sant'Angelo - Ed.3. Il piano - Via Cinthia, 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:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAM (solo per gli utenti interni)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Luigia.amatucci@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. ELP 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%