



# 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	<a href="#">Dipartimento di Studi Umanistici – Responsabile prof. Andrea Mazzucchi</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Personale e Rapporti di lavoro autonomo – Responsabile dott.ssa Maria Carmela Serpico</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Porta di Massa, 1 - 80133 - Napoli</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/-/40755927-ufficio-personale-rapporti-lavoro-autonomo-dsu">http://www.unina.it/-/40755927-ufficio-personale-rapporti-lavoro-autonomo-dsu</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40755927-ufficio-personale-rapporti-lavoro-autonomo-dsu">http://www.unina.it/-/40755927-ufficio-personale-rapporti-lavoro-autonomo-dsu</a>	
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: <a href="mailto:dip.studiumanistici@pec.unina.it">dip.studiumanistici@pec.unina.it</a> ; Email: <a href="mailto:dip.studiumanistici@unina.it">dip.studiumanistici@unina.it</a> ; <a href="mailto:mariacarmela.serpico@unina.it">mariacarmela.serpico@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	<b>N 3 Canali</b>
			MAIL
			PEC
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	TELEFONO
			<b>N 3 Canali</b>
			MAIL
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 % ( <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	≤ 2 %