



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

Edilizia e Impiantistica

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO**

Liquidazione fatture lavori e servizi

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Procedure di accettazione delle fatture elettroniche di competenza dell'Area Edilizia inviate a mezzo SDI (Sistema d'Interscambio) e smistamento agli uffici contabili mediante piattaforme edoc e u-gov, per il successivo pagamento

**UTENTI**

*Interni*

*Esterni*

Operatori economici e professionisti affidatari delle procedure di gara indette dall'Ateneo

**STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[Area Edilizia - Il Dirigente: ing. Maurizio Pinto](#)

**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[Ufficio Monitoraggio e Controllo \(UMC\) - Il Capo Ufficio: geom. Antonio Imparato](#)

<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">Ufficio Monitoraggio e Controllo (UMC) con sede al piano 6° di Palazzo Uffici, via Giulio Cesare Cortese, 29 - Napoli</a>	
<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/37224669-ufficio-monitoraggio-controllo">https://www.unina.it/-/37224669-ufficio-monitoraggio-controllo</a> 081 25 37556 - Lun/Ven ore 9.00 - 13.00	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	<a href="https://www.unina.it/-/37224669-ufficio-monitoraggio-controllo">https://www.unina.it/-/37224669-ufficio-monitoraggio-controllo</a>	
<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL PEC TELEFONO
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza <sup>(2)</sup></i>	MAIL PEC TELEFONO <a href="https://ivaservizi.agenziaentrate.gov.it/portale/">https://ivaservizi.agenziaentrate.gov.it/portale/</a>
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<a href="mailto:uff.umc@unina.it">uff.umc@unina.it</a> ; <a href="mailto:uff.umc@pec.unina.it">uff.umc@pec.unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 3 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 3 Canali: 1. piattaforma web
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> 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	Giorni	≤ 15 giorni dalla data di deposito della fattura sul sistema d'Interscambio (SDI)
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100% con esclusione dei giorni di chiusura di 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	≤ 3%