



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	PAGAMENTO DI FATTURE PASSIVE	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Pagamento di fatture per acquisti di beni o forniture	
UTENTI	Interni	
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro Interdipartimentale Di Studi Per La Magna Grecia (CISMG) – Responsabile Prof. Luigi Cicala</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Responsabile dei processi contabili: Dott.ssa Antonella Aprea</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Nuova Marina, 33 - 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/-/4602817-mappa-c-i-di-studi-per-la-magna-grecia">http://www.unina.it/-/4602817-mappa-c-i-di-studi-per-la-magna-grecia</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/4602817-mappa-c-i-di-studi-per-la-magna-grecia">http://www.unina.it/-/4602817-mappa-c-i-di-studi-per-la-magna-grecia</a>	
CANALI UTILIZZABILI	per le richieste di	MAIL

dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	informazioni sul servizio	PEC
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
	TELEFONO	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:cismg@pec.unina.it">cismg@pec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:cismg@unina.it">cismg@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.3 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	N.3 Canali
			MAIL
			PEC
			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	≤ 15 giorni
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	≤ 1%

-