



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

<b>AREA SERVIZIO</b>	Contabilità	
<b>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Emissione ordinativi di incasso	
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	EMISSIONE ORDINATIVI DI INCASSO	
<b>UTENTI</b>	<b>Interni</b>	Professori e ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
	<b>Esterni</b>	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
<b>STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">DIPARTIMENTO DI FARMACIA - RESPONSABILE PROF.SSA ANGELA ZAMPELLA</a>	
<b>UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">UFFICIO CONTABILITA' E BILANCIO – RESPONSABILE DOTT.SSA MARIAROSARIA PERSICO</a>	
<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">VIA DOMENICO MONTESANO, 49 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="http://www.unina.it/-/768660-dipartimento-di-farmacia">http://www.unina.it/-/768660-dipartimento-di-farmacia</a>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768660-dipartimento-di-farmacia">http://www.unina.it/-/768660-dipartimento-di-farmacia</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
		FAX
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS DOTT.SSA MARIAROSARIA PERSICO - SIG.RA ELENA FERRARA - SIG.RA SILVANA GARGIULO - SIG.RA MARINA GABRIELLA FUNARO- SIG. AMEDEO TUFANO - DOTT.SSA VALERIA MONETTI -
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PEC
		FAX
		TELEFONO
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	MAIL : <a href="mailto:CONTABILITA.DIP.FARMACIA@UNINA.IT">CONTABILITA.DIP.FARMACIA@UNINA.IT</a> PEC : <a href="mailto:CONTABILITA.DIP.FARMACIA@PEC.UNINA.IT">CONTABILITA.DIP.FARMACIA@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. 5 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. FAX 4. TELEFONO 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 4 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. FAX 4. TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: Nessuna
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 30 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100 % ad eccezione 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	≤ 1%