



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Supporto al personale docente e T.A nelle richieste di rimborsi di quote associative e generici di uscita (pagamenti con bonifico, carte di credito ecc.)	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Rimborso di quote associative, generici di uscita	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Acquisizione della richiesta di rimborso, vaglio della documentazione, emissione ordinativo di pagamento.	
UTENTI	Interni	Personale t.a.
		Professori e ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
		Professori a contratto
	Esterni	Studenti
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE – Responsabile prof. Nicola Bianco</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">UFFICIO CONTABILITA' E BILANCIO - Responsabile Dott.ssa Rachelina Consalvo</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Piazzale Tecchio 80 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/-/40945281-ufficio-contabilita-bilancio-ind">http://www.unina.it/-/40945281-ufficio-contabilita-bilancio-ind</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40945281-ufficio-contabilita-bilancio-ind">http://www.unina.it/-/40945281-ufficio-contabilita-bilancio-ind</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL PEC TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione	MAIL

	del servizio	PEC
	all'utenza	TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:dip.ing-industriale@pec.unina.it">dip.ing-industriale@pec.unina.it</a> Email: <a href="mailto:dip.ing-industriale@unina.it">dip.ing-industriale@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 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			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: annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 03 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%

-