UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II
INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Gestione delle procedure missioni	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto alla procedura relativa alle richieste di rimborso missioni in Italia e all'estero	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Acquisizione del modulo di incarico alla missione con autorizzazione del Direttore, liquidazione dell'anticipo, se richiesto, acquisizione della richiesta di liquidazione da parte dell'interessato, vaglio della documentazione, emissione ordinativo di pagamento.	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
		Professori a contratto
	Esterni	Commissari di concorso
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE – Responsabile prof. Nicola Bianco	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	UFFICIO CONTABILITA' E BILANCIO - Responsabile Dott.ssa Rachelina Consalvo	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Piazzale Tecchio 80 Napoli	
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: http://www.unina.it/-/40945281-ufficio-contabilita-bilancio-ind	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40945281-ufficio-contabilita-bilancio-ind	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dip.ing-industriale@pec.unina.it Email : dip.ing-industriale@unina.it	

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**
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	**N 4 Canali**
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
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	≤ 10 giorni (dalla presentazione della documentazione completa)
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell’anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	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%