UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Servizi generali e logistici		
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di monitoraggio e gestione dei flussi di entrate e uscite in collaborazione con il cassiere e uffici Area bilancio, finanza e sviluppo		
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Elaborazione del documento di pagamento (fatture passive, liquidazione missioni; liquidazione compensi, liquidazione documenti generici di uscita, ecc.) , e/o incasso (fatture attive, liquidazione documenti generici di entrata, ecc.); fondo economale. Elaborazione sospesi E/U da piattaforma Gestione sospesi DIPMVPA, Elaborazione Distinta di Trasmissione come flusso elettronico da piattaforma u-gov contabilità a Piattaforma Documentale per la firma digitale dei flussi OPI, monitoraggio degli esiti di ritorno Cassiere. Comunicazioni con Ufficio Supporto alla Gestione Economico-Finanziaria.		
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente	
		Professori, Professoresse, Ricercatori e Ricercatrici	
		Studenti e Studentesse	
		Dottorandi/e	
		Assegnisti/e	
		Professori e professoresse a contratto	
		Altro (specificare): Area bilancio, finanza e sviluppo	
	Esterni	Aspiranti studenti e Studentesse (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)	
		Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., concorsi per personale di Ateneo)	
		Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo	
		Altro:	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	–CENTRO INTERUNIVERSITARIO DI RICERCA IN PARASSITOLOGIA CIRPAR - Responsabile Prof.ssa Laura Rinaldi		
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	– CENTRO INTERUNIVERSITARIO DI RICERCA IN PARASSITOLOGIA CIRPAR Responsabile dei Processi ammnistrativi e contabili ad interim Dott.ssa Emma Cirillo		
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via F. Delpino, 1 CAP 80137 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: Centro Interuniversitario di Ricerca in Parassitologia "CIRPAR" | Altre strutture	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: Centro Interuniversitario di Ricerca in Parassitologia "CIRPAR" | Altre strutture	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: laura.rinaldi@personalepec.unina.it; emma.cirillo@personalepec.unina.it; MAIL laura.rinaldi@unina.it; emma.cirillo@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 5 Canali
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l’erogazione del servizio	N 5 Canali
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			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: ANNUALE
TEMPESTIVITA’	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l’erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ giorni 30
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	≤ 3%