



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

DIPARTIMENTO	di Fisica “Ettore Pancini”
AREA SERVIZIO	Contabilità
NOME SERVIZIO	Gestione Budget
CRITERI in base ai quali è stato selezionato il servizio	Rilevanza per l’utenza interna ed esterna
DESCRIZIONE SINTETICA	Gestione budget del Dipartimento (incassi, variazioni di budget, stanziamenti)
UTENTI	Utenza interna : professori e ricercatori e personale tecnico-amministrativo Utenza esterna : enti pubblici e privati, aziende ed imprese.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Dipartimentale Contabilità , Progetti di ricerca e Contratti
RESPONSABILE/I	Capo dell’Ufficio: dott. Fabio Vigliotta Direttore del Dipartimento: prof. Gennaro Miele
LOCALIZZAZIONE	Via Cintia, complesso universitario di Monte S. Angelo, edificio 6
GIORNI E ORARI DI APERTURA	Dal lunedì al venerdì 36 ore come da C.C.N.L.
TELEFONO	081-676332
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unina.it/-/768544-dipartimento-di-fisica http://www.fisica.unina.it/

Dimensioni della qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Possibilità di accedere al servizio tramite più canali	4	4 (e-mail, protocollo, telefono, front office)
ACCESSIBILITÀ	Continuità del servizio	Ore di apertura al pubblico a settimana	36 (coincidente con l'orario settimanale)	36
TEMPESTIVITÀ	Tempi medi di risposta	Tempo medio di aggiornamento del budget dalla comunicazione di assegnazione/incasso dei fondi	numero di giorni lavorativi	< 5 gg
EFFICIENZA	Tasso aggiornamento budget	n° aggiornamenti e/o variazioni /n° comunicazione di assegnazione/incasso dei fondi su base annua	Percentuale aggiornamenti e/o variazioni apportate	100%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

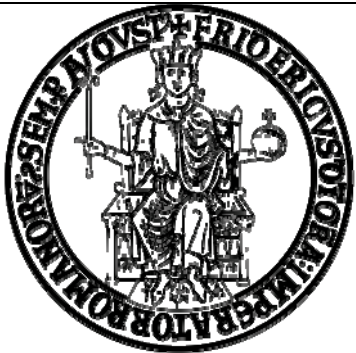
DIPARTIMENTO	di Fisica “Ettore Pancini”
AREA SERVIZIO	Contabilità
NOME SERVIZIO	Compensi, missioni e rimborsi spese
CRITERI in base ai quali è stato selezionato il servizio	Rilevanza per l’utenza interna ed esterna
DESCRIZIONE SINTETICA	Il procedimento consiste in Procedure di Pagamento compensi, missioni/trasferte, rimborsi spese per cassa e con ordine di pagamento all'Istituto cassiere
UTENTI	Utenza interna : professori e ricercatori e personale tecnico-amministrativo Utenza esterna : conferenzieri, etc..
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Dipartimentale Contabilità , Progetti di ricerca e Contratti
RESPONSABILE/I	Capo dell’Ufficio: Dott. Donato Salzarulo Direttore del Dipartimento: prof. Leonardo Merola
LOCALIZZAZIONE	Via Cintia, complesso universitario di Monte S. Angelo, edificio 6
GIORNI E ORARI DI APERTURA	Dal lunedì al venerdì 36 ore come da C.C.N.L.
TELEFONO	081-676332

MAGGIORI
INFORMAZIONI (link utili)

<http://www.unina.it/-/768544-dipartimento-di-fisica>

<http://www.fisica.unina.it/>

Dimensioni della qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Possibilità di accedere al servizio tramite più canali	Numero di canali accessibili	Le richieste possono essere avanzate attraverso n. 3 canali: front office, fax, posta elettronica,
ACCESSIBILITÀ	Continuità del servizio	Ore di apertura al pubblico a settimana	36 (coincidente con l'orario settimanale)	36
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio di pagamento compensi/missioni/rimborsi spese dalla presentazione della richiesta alla trasmissione del pagamento all'Istituto Cassiere	Tempo medio che intercorre tra la ricezione della richiesta all'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi	15 giorni lavorativo
EFFICACIA	Eventuali reclami	Reclami generati da ritardi nei pagamenti	Percentuale di reclami presentati dagli utenti in un anno solare rispetto al numero di richieste	< 5%
EFFICIENZA	Percentuale di richieste evase rispetto a quelle presentate	richieste evase rispetto a quelle presentate	percentuale pratiche evase	100%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

DIPARTIMENTO	di Fisica “Ettore Pancini”
AREA SERVIZIO	Contabilità
NOME SERVIZIO	Acquisti di beni e servizi
CRITERI in base ai quali è stato selezionato il servizio	Rilevanza per l’utenza interna ed esterna
DESCRIZIONE SINTETICA	Il procedimento consiste in Procedure di acquisto (scelta del contraente: indagini di mercato fuori Consip, Consip, Me.P.A, gare. Assegnazione: contratto, b.o., Durc, Liquidazione: fatture, protocollo, liquidazione, tesoreria)/ Inventario(carico con numero di serie e ubicazione)
UTENTI	Utenza interna : professori e ricercatori e personale tecnico-amministrativo Utenza esterna : enti ed imprese.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Dipartimentale Contabilità , Progetti di ricerca e Contratti
RESPONSABILE/I	Capo dell’Ufficio: Dott. Donato Salzarulo Direttore del Dipartimento: prof. Leonardo Merola
LOCALIZZAZIONE	Via Cintia, complesso universitario di Monte S. Angelo, edificio 6
GIORNI E ORARI DI APERTURA	Dal lunedì al venerdì 36 ore come da C.C.N.L.
TELEFONO	081-676332
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unina.it/-/768544-dipartimento-di-fisica http://www.fisica.unina.it/

Dimensioni della qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Possibilità di accedere al servizio tramite più canali	4	4 (e-mail, fax, telefono, front office)
ACCESSIBILITÀ	Continuità del servizio	Ore di apertura al pubblico a settimana	36 (coincidente con l'orario settimanale)	36
TEMPESTIVITÀ	Tempi medi di risposta	Tempo medio che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	numero di giorni lavorativi	< 10 gg
EFFICACIA	Eventuali reclami	Reclami generati da <i>differimento/accoglimento con limitazioni</i> delle richieste di acquisizione di beni o servizi	Numero di reclami presentati dagli utenti in un anno solare rispetto al numero di richieste	< 5%
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche	n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	Percentuale pratiche evase	100%

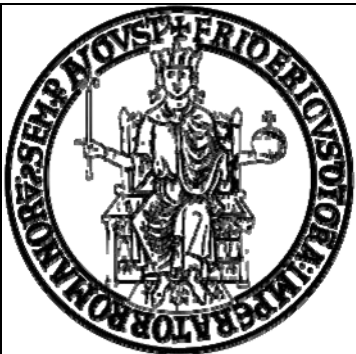


UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

DIPARTIMENTO	di Fisica “Ettore Pancini”
AREA SERVIZIO	Contratti
NOME SERVIZIO	Gestione amministrativa contratti di lavoro autonomo e borse di ricerca
CRITERI in base ai quali è stato selezionato il servizio	Rilevanza per l’utenza interna
DESCRIZIONE SINTETICA	Gestione amministrativa contratti di lavoro autonomo (collaborazioni coordinate e continuative, contratti di prestazione professionale, contratti di prestazione occasionale) e borse di ricerca mediante selezione esterna, stipula, pubblicazioni obbligatorie, liquidazione compensi.
UTENTI	Utenza interna : personale docente e ricercatore, Utenza Esterna (diplomati, Laureati, professionisti)
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Dipartimentale Contabilità , Progetti di ricerca e Contratti
RESPONSABILE/I	Capo dell’Ufficio: Dott. Donato Salzarulo Direttore del Dipartimento: prof. Leonardo Merola
LOCALIZZAZIONE	Via Cintia, complesso universitario di Monte S. Angelo, edificio 6
GIORNI E ORARI DI APERTURA	Dal lunedì al venerdì 36 ore come da C.C.N.L.
TELEFONO	081-676332
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unina.it/-/768544-dipartimento-di-fisica http://www.fisica.unina.it/

Dimensioni della qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Possibilità di accedere al servizio tramite più canali	Numero di canali accessibili	Le richieste possono essere avanzate attraverso n. 4 canali: front office, telefono, fax, e-mail
ACCESSIBILITÀ	Continuità del servizio	Ore di apertura al pubblico a settimana	36 (coincidente con l'orario settimanale)	36
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio di predisposizione del bando di selezione dall'approvazione in Consiglio di Dipartimento	Tempo medio che intercorre dalla delibera del C.D. alla predisposizione degli atti collegati	Numero di giorni lavorativi	6 giorni lavorativi
EFFICACIA	Eventuali reclami	Reclami generati da ritardi di gestione amministrativa	percentuale di reclami presentati dagli utenti in un anno solare rispetto al numero totale	< 5%
EFFICIENZA	Tempo medio per la chiamata alla firma del contratto dalla ricezione del verbale della Commissione di selezione	Tempo medio di firma del contratto	Numero di giorni lavorativi	5 giorni lavorativi

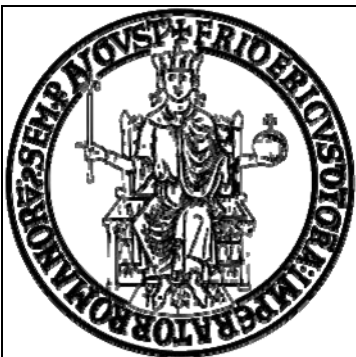
EFFICIENZA	Tempo medio per la liquidazione del compenso dopo ricevimento di notifica fine prestazione	Tempo medio necessario al pagamento di quanto dovuto	Numero di giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
------------	--	--	-----------------------------	---------------------



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

DIPARTIMENTO	di Fisica “Ettore Pancini”
AREA SERVIZIO	Personale
NOME SERVIZIO	Gestione Presenze Personale
CRITERI in base ai quali è stato selezionato il servizio	Rilevanza per l’utenza interna
DESCRIZIONE SINTETICA	Gestione degli adempimenti amministrativi connessi alle presenze in servizio del personale, registrazione in procedura, controllo e trasmissione delle istanze giustificative giornaliere ed orarie
UTENTI	Utenza interna : personale tecnico-amministrativo,
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Dipartimentale Contabilità , Progetti di ricerca e Contratti
RESPONSABILE/I	Capo dell’Ufficio: Dott. Donato Salzarulo Direttore del Dipartimento: prof. Leonardo Merola
LOCALIZZAZIONE	Via Cintia, complesso universitario di Monte S. Angelo, edificio 6
GIORNI E ORARI DI APERTURA	Dal lunedì al venerdì 36 ore come da C.C.N.L.
TELEFONO	081-676332
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unina.it/-/768544-dipartimento-di-fisica http://www.fisica.unina.it/

Dimensioni della qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Possibilità di accedere al servizio tramite più canali	Numero di canali accessibili	Le richieste possono essere avanzate attraverso n. 4 canali: front office, telefono, fax, e-mail
ACCESSIBILITÀ	Continuità del servizio	Ore di apertura al pubblico a settimana	36 (coincidente con l'orario settimanale)	36
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio di risoluzione	Tempo medio che intercorre tra la ricezione della richiesta all'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi	1 giorno lavorativo
EFFICIENZA	Percentuale di richieste evase rispetto a quelle presentate	richieste evase rispetto a quelle presentate	Percentuale pratiche evase	100%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

DIPARTIMENTO	di Fisica “Ettore Pancini”
AREA SERVIZIO	Progetti
NOME SERVIZIO	Gestione e rendicontazione di tutti i progetti finanziati
CRITERI in base ai quali è stato selezionato il servizio	Rilevanza per l’utenza interna ed esterna
DESCRIZIONE SINTETICA	Gestione e rendicontazione di tutti i progetti e convenzioni approvati dagli organi deliberanti del Dipartimento, con relativi adempimenti amministrativi (redazione e sottoscrizione del contratto), contabili (predisposizione del relativo articolato di spesa, eventuali variazioni dello stesso, gestione della spesa, etc.) e di rendicontazioni intermedie e finali.
UTENTI	Utenza interna : professori e ricercatori e personale tecnico-amministrativo Utenza esterna : enti pubblici e privati, aziende ed imprese
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Dipartimentale Contabilità , Progetti di ricerca e Contratti
RESPONSABILE/I	Capo dell’Ufficio: Dott. Donato Salzarulo Direttore del Dipartimento: prof. Leonardo Merola

LOCALIZZAZIONE	Via Cintia, complesso universitario di Monte S. Angelo, edificio 6
GIORNI E ORARI DI APERTURA	Dal lunedì al venerdì 36 ore come da C.C.N.L.
TELEFONO	081-676332
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unina.it/-/768544-dipartimento-di-fisica http://www.fisica.unina.it/

Dimensioni della qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Possibilità di accedere al servizio tramite più canali	Numero di canali accessibili	Le richieste possono essere avanzate attraverso n. 4 canali: front office, telefono, fax, e-mail
ACCESSIBILITÀ	Continuità del servizio	Ore di apertura al pubblico a settimana	36 (coincidente con l'orario settimanale)	36
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio di predisposizione degli atti consequenziali dall'approvazione in Consiglio di Dipartimento e/o Giunta del Dipartimento	Tempo medio che intercorre dalla delibera del C.D. alla predisposizione degli atti collegati	Numero di giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
EFFICACIA	Eventuali reclami	Reclami generati da ritardi di gestione amministrativa	percentuale di reclami presentati dagli utenti in un anno solare rispetto al numero totale	< 5%
EFFICIENZA	Tempo medio per la sottoscrizione del contratto del progetto	Tempo medio di firma del contratto	Numero di giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
EFFICIENZA	Tempo medio per la messa in disponibilità del budget del progetto come da articolato di spesa	Tempo medio necessario per la creazione in U-GOV del progetto e l'inserimento del relativo budget	Numero di giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
EFFICIENZA	Tempo medio per la rendicontazione del progetto nei vari SAL	Tempo medio necessario per la rendicontazione del progetto	Numero di giorni lavorativi	Variabile a seconda di quanto previsto dal contratto sottoscritto e comunque entro le scadenze stabilite