



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	ACQUISTO I BENI O SERVIZI	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio ha lo scopo di garantire l'acquisizione di beni e servizi per il funzionamento e le attività di ricerca del CISMG. i responsabili dei progetti di ricerca fanno richiesta e, sulla base della programmazione della struttura si procede all' acquisto prendendo contatti diretti coi fornitori o attraverso il MEPA.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro Interdipartimentale Di Studi Per La Magna Grecia (CISMG) – Responsabile Prof. Luigi Cicala	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Responsabile dei processi contabili: Dott.ssa Antonella Aprea	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Nuova Marina, 33 - 80133 - 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/-/4602817-mappa-c-i-di-studi-per-la-magna-grecia	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/4602817-mappa-c-i-di-studi-per-la-magna-grecia	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: cismg@pec.unina.it MAIL: cismg@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.3 Canali
			MAIL
			PEC
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	TELEFONO
			N.3 Canali
			MAIL
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	≤ 15 giorni
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%