



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Procedure di acquisto di beni e servizi	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Programmazione degli appalti di servizi e forniture - ricevimento richieste d'acquisto - svolgimento selezione (gestione riunioni commissioni, scelta del contraente: indagini di mercato fuori Consip, Me.P.A, gare). Assegnazione: stipula contratto, b.o., Durc, E VERIFICHE OBBLIGATORIE) gestione contenzioso	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
	UFFICI AMMINISTRAZIONE CENTRALE COMPETENTI	
Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura – Responsabile prof. Andrea Prota</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile dott.ssa Immacolata Diez</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Biennio Ingegneria, Via Claudio, 21 - 80125 - 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/-/40909480-ufficio-contabilita-bilancio-dist">http://www.unina.it/-/40909480-ufficio-contabilita-bilancio-dist</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40909480-ufficio-contabilita-bilancio-dist">http://www.unina.it/-/40909480-ufficio-contabilita-bilancio-dist</a>	

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
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:dist@pec.unina.it">dist@pec.unina.it</a> Email: <a href="mailto:dist@unina.it">dist@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	<b>N 6 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N 7 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
			<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
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 settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 20 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	≤ 5%