



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

Fornitura Arredi

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO**

Servizio di gestione della fornitura nuovi arredi ed apparati audio/video presso le sedi di Ateneo

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Esecuzione delle forniture per richieste di nuovi arredi e allestimenti di impianti audio/video per le strutture di Ateneo pervenute alla Ripartizione Edilizia

**UTENTI**

*Interni*

Responsabili delle strutture di Ateneo (Scuole, Dipartimenti, Centri, Biblioteche di Ateneo, Ripartizioni, Uffici, ecc.)

*Esterni*

**STRUTTURA COMPETENTE e  
nominativo del relativo  
RESPONSABILE**

[Area Edilizia - Il Dirigente ing. Maurizio Pinto](#)

**UFFICIO CHE EROGA IL  
SERVIZIO e nominativo del relativo  
RESPONSABILE**

[Ufficio Gestione Immobili e Raccordo Procedimentale 1 \(UGIRP1\) - Ing. Raffaele D'Alessio](#)

<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">UGIRP1 - Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - Napoli</a>	
<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	<a href="#">I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/40231331-ugirp1">https://www.unina.it/-/40231331-ugirp1</a> Lun/Ven ore 08:00 - 14:00</a>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	<a href="https://www.unina.it/-/40231331-ugirp1">https://www.unina.it/-/40231331-ugirp1</a>	
<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
PEC		
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<a href="mailto:uff.ugirp1@pec.unina.it">uff.ugirp1@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:uff.ugirp1@unina.it">uff.ugirp1@unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 3 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 2 Canali: 1. MAIL 2. PEC
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> 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	Giorni	giorni dalla data di inizio fornitura alla data di consegna al richiedente per fornitura arredi e impianti audio-video: ≤ 30 per locali piccoli ≤ 60 per locali medi ≤ 90 per locali grandi
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100 % esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a>
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	98%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 5 %