



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Acquisizione di beni e servizi	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento e lo svolgimento di attività istituzionali del Centro attraverso: individuazione dello strumento/istituto per l'affidamento (es. procedura negoziata, affidamento diretto), indagini di mercato, adesioni a convenzioni CONSIP, ricorso al Mercato elettronico della PA o al di fuori del portale Me.PA. Stipula di contratti e/o buoni d'ordine, verifiche di regolarità DURC, ANAC; liquidazione fatture, emissioni di ordinativi di pagamento, eventuale carico inventariale.	
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 di servizio di Ateneo per le Scienze e Tecnologie per la Vita (CESTEV) – Responsabile Direttore: Prof. Gennaro PICCIALLI	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	– Responsabile amministrativo-contabile a supporto del Direttore: Dott.ssa Ilaria MANGANO	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Biotechnologie, via Tommaso De Amicis n. 95 - 80145 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: https://www.unina.it/-/13485058-cestev	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/13485058-cestev	

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
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: cestev@pec.unina.it ; MAIL: cestev@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
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N.4 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
TELEFONO			
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	≤ 8 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%