



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Servizi generali e logistici	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto alla programmazione ed approvvigionamento di beni servizi e lavori	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto all'analisi dei Fabbisogni, determinazione delle specifiche tecniche per la individuazione dei beni, servizi e lavori da acquisire anche attraverso preliminari indagini di mercato, predisposizione degli atti finalizzati alla nomina del RUP, individuazione dell'istituto/strumento per l'affidamento dell'approvvigionamento, servizio e/o lavoro, predisposizione e cura degli atti relativi , pubblicazione, valutazione delle offerte ed aggiudicazione compresi i controlli ex post.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
	Esterni	Altro (specificare): uffici area tecnica competenti
Altro (specificare): enti istituzionali preposti alla gestione delle procedure telematiche per gli approvvigionamenti, l'acquisizione dei cig ed alle procedure di controllo in itinere ed ex post		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali – Responsabile prof Aniello Anastasio</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile dott.ssa Emma Cirillo</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Federico Delpino, 1 - 80137 - 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/-/40959818-ufficio-contabilita-bilancio-mvpa">http://www.unina.it/-/40959818-ufficio-contabilita-bilancio-mvpa</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40959818-ufficio-contabilita-bilancio-mvpa">http://www.unina.it/-/40959818-ufficio-contabilita-bilancio-mvpa</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		TELEFONO

l'UFFICIO che eroga il servizio	sul servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:uff.contabilita.veterinaria@pec.unina.it">uff.contabilita.veterinaria@pec.unina.it</a> Email: <a href="mailto:uff.contabilita.veterinaria@unina.it">uff.contabilita.veterinaria@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	N 4 Canali
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	N 5 Canali
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			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: annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30giorni
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	≤ 3%