



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

<b>AREA SERVIZIO</b>	Approvvigionamenti	
<b>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Approvvigionamento di lavori, beni e servizi	
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	Il servizio ha lo scopo di garantire a distanza a tutto il personale afferente all'Orto botanico l'approvvigionamento di lavori, beni e servizi per le attività istituzionali e viene attivato sulla base della programmazione dei fabbisogni della Struttura. Prevede l'utilizzo, nelle fasi delle attività connesse, di procedure informatiche quali U-GOV, MEPA, ecc.	
<b>UTENTI</b>	<b>Interni</b>	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		RUP e Supporto tecnico al RUP
	<b>Esterni</b>	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
<b>STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">ORTO BOTANICO - Direttore Prof. Paolo Caputo</a>	
<b>UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">Responsabile dei Processi Contabili Rag.Lucia Cangiano</a>	
<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">Orto botanico - Via Foria, 223 - 80139 NAPOLI</a>	
<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">RECAPITI</a>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">Orti botanici   Università Federico II (unina.it)-Orto Botanico di Napoli - Naples Botanical Garden IT (unina.it)</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
		PROCEDURE WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<a href="mailto:ortobotanico@pec.unina.it">ortobotanico@pec.unina.it</a> - <a href="mailto:robnap@unina.it">robnap@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. 5 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PROCEDURE WEB 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 5 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PROCEDURE WEB 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤2 giorni lavorativi (1 giorno per le emergenze)
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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	≤ 0%