



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Supporto alla gestione dei progetti di ricerca nazionali	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di supporto per il processo di valutazione retrospettiva dei progetti sperimentali	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	La valutazione retrospettiva è considerata uno strumento estremamente potente per facilitare l'esame critico dell'uso degli animali nelle procedure scientifiche. Il risultato essenziale di questo servizio consiste nel mettere a disposizione degli sperimentatori un modello per la raccolta dei dati del progetto sperimentale condotto e nella trasmissione al Ministero della valutazione retrospettiva in cui il Responsabile del Progetto riporterà i dati della sperimentazione.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
	Esterni	Ministero della Salute, Istituto Superiore di Sanità
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro Servizi Veterinari – Responsabile prof. Paolo DE GIROLAMO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Responsabile dei processi contabili - Dott.ssa Daniela UCCELLA	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Federico Delpino, 1 - 80137 - 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/-/768282-centro-servizi-veterinari	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/768282-centro-servizi-veterinari	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		MAIL

	per l'erogazione del servizio all'utenza	PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: csvet@pec.unina.it EMAIL: csvet@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/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
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: quotidiano. (Il Centro Servizi Veterinari non ha una pagina web nominale. I dati e la modulistica messa a disposizione degli utenti sono tratti direttamente dalle piattaforme del Ministero della Salute)
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 5 giorni lavorativi
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	≤ 0%