



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'ISTRUTTORIA DI CONTRATTI/CONVENZIONI/ACCORDI	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	SUPPORTO ALLA STIPULA DI CONVENZIONI, ACCORDI, PROTOCOLLI DI INTESA, PCTO	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gestione amministrativa delle attività propedeutiche e conseguenti alla stipula degli Atti: contatti con gli enti pubblici e privati; redazione dell'Atto; scambio di email e/o riunioni su piattaforma Teams con il docente per la definizione degli interessi da perseguire; studio della pratica e della normativa applicabile; scambio di corrispondenza e/o riunioni su piattaforma Teams con la controparte per la definizione del testo contrattuale; gestione della procedura di approvazione; adempimenti conseguenti.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Assegnisti
	Esterni	Altro specificare: Soggetti esterni - enti pubblici e privati
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Architettura - Responsabile Direttore prof. Michelangelo Russo	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Ricerca - Responsabile dott.ssa Ufficio Silvia d'Ambrosio	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Toledo 402 - scala B - 80134 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: http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB: PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	MAIL: silvia.dambrosio@unina.it PEC: dip.architettura@pec.unina.it ; uff.ricerca.diarc@pec.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.6 Canali
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
TELEFONO			
PROCEDURA WEB:			
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: mensile dopo l'approvazione del Consiglio di dipartimento
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 5 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	≤ 3%