



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Acquisto di beni e servizi	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio ha lo scopo di garantire a distanza a tutto il personale afferente alla struttura dipartimentale l'acquisizione di beni e servizi per le attività istituzionali del Dipartimento, dalla richiesta alla consegna del bene/esecuzione del servizio. Nel rispetto della programmazione dei fabbisogni della struttura dipartimentale viene attivato a seguito di richiesta a mezzo mail / pec istituzionale all'indirizzo dell'Ufficio dipartimentale da parte dei responsabili dei progetti di ricerca, Capi Ufficio dipartimentali, personale delle biblioteche ecc. attraverso invio di mail/pec, eventuali colloqui tramite la piattaforma Teams, telefono. Prevede l'utilizzo, nelle fasi delle attività connesse, di procedure informatiche quali U-Gov, ME.PA ecc.	
UTENTI	Interni	Personale T.A.
		Professori e Ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Giurisprudenza - Responsabile prof. Sandro Staiano	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Contabilità e Bilancio - Responsabile dott.ssa Raffaella Caccavale	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Porta di Massa n.32 - 80133 Napoli (NA)	
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/-/40892574-ufficio-contabilita-e-bilancio-giur	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40892574-ufficio-contabilita-e-bilancio-giur	

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
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: dipgiur.udcc@unina.it PEC: dipgiur.udcc@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
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	N 5 Canali
			IN SEDE
			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: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 15 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	≤ 5%