



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Finanziamenti per la ricerca	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Stipula contratti di ricerca, convenzioni per sperimentazione farmaci, contratti studi osservazionali e contratti di consulenza	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto amministrativo finanziario alla finalizzazione dei contratti di ricerca convenzioni per sperimentazione farmaci, contratti studi osservazionali e contratti di consulenza	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)
		Società farmaceutiche ed enti pubblici e privati di ricerca
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Neuroscienze, Scienze Riproduttive e Odontostomatologiche – Responsabile Prof. Luigi Califano	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Supporto agli acquisti di beni e servizi - Responsabile Dott. Francesco Schiano	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Zona Ospedaliera, Via Pansini, 5 - 80131 - 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/-/40941215-ufficio-supporto-acquisti-beni-servizi-dnsro	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40941215-ufficio-supporto-acquisti-beni-servizi-dnsro	

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
		PROCEDURA WEB
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: ordini-dsnro@pec.unina.it Email: ricerca-DNSRO@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 6 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N 4 Canali
MAIL			
PEC			
PROCEDURA WEB			
TRASparenza	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 giorni (dall'Approvazione del Consiglio di Dipartimento)
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	≤ 1%