



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Procedure di approvvigionamento e acquisizione di beni, servizi e strumenti e macchinari per Ospedale Veterinario Universitario Didattico O.V.U.D.	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gestione delle procedure di acquisti di beni, materiale veterinario e farmaci, acquisto e manutenzione attrezzature, impianti e macchinari a supporto delle attività cliniche dell'Ospedale Veterinario Universitario Didattico. Monitoraggio delle giacenze di materiale e dei farmaci. Indagini di mercato su portale acquistirete PA, stipula trattative /ordine su MEPA, emissione determine a contrarre/nomina RUP, emissione buoni ordine, liquidazione fatture acquisti, emissione ordinativi di pagamento Contatti e supporto ditte esterne e rilascio modulistica per forniture ed interventi di manutenzioni locali e impianti.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori Professori a contratto
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dal Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali – Elenco di Aziende fornitrici di beni e servizi specializzate per la fornitura di materiale di laboratorio, materiale clinico, farmaci e attrezzature cliniche per le quotidiane attività dell'Ospedale Veterinario Universitario Didattico O.V.U.D.
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali – Responsabile prof Aniello Anastasio</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la gestione attività Ospedale Veterinario Universitario Didattico O.V.U.D – Responsabile dott.ssa Stefania Pipola</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Federico Delpino, 1 - 80137 - Napoli</a>	
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: <a href="http://www.unina.it/-/40959771-ufficio-gestione-ovud-mvpa">http://www.unina.it/-/40959771-ufficio-gestione-ovud-mvpa</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40959771-ufficio-gestione-ovud-mvpa">http://www.unina.it/-/40959771-ufficio-gestione-ovud-mvpa</a> e al seguente link : <a href="http://www.unina.it/-/768558-dipartimento-di-medicina-veterinaria-e-produzioni-animali">http://www.unina.it/-/768558-dipartimento-di-medicina-veterinaria-e-produzioni-animali</a>	
CANALI UTILIZZABILI	per le richieste	MAIL

dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	di informazioni sul servizio	PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:dip.medicina-veterinaria-prodan@pec.unina.it">dip.medicina-veterinaria-prodan@pec.unina.it</a> - <a href="mailto:uff.ovud-contratti-veterinaria@pec.unina.it">uff.ovud-contratti-veterinaria@pec.unina.it</a> Email: <a href="mailto:stefania.pipola@unina.it">stefania.pipola@unina.it</a> <a href="mailto:lucia.vollano@unina.it">lucia.vollano@unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste dierogazione 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: almeno semestral
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	2 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'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	100%