



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 ai responsabili dei progetti di attività commerciale e prestazioni a pagamento	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio è riferito alla gestione dei contratti e dei preventivi; predisposizione del certificato di analisi; emissione di avvisi-fatture e incasso. Verifiche periodiche del disponibile per voci di spesa, monitoraggio delle scadenze di fatturazione. su richiesta del responsabile delle attività, comunicazione del disponibile residuo	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Altro (specificare): amministrazione centrale e strutture di ateneo.
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)
		Altro specificare: istituti di istruzione secondaria superiore
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Scienze Chimiche – Responsabile Prof. Luigi Paduano	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Contabilità e Bilancio - Responsabile Dott.ssa Gabriella De Jenner	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo, Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - 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/-/40964311-ufficio-ricerca-dsc-	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40964311-ufficio-ricerca-dsc-	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLLO
		MAIL
		PEC
		FAX

l'UFFICIO che eroga il servizio		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLLO
		MAIL
	PEC	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: ricerca.dsc@unina.it ; PEC: dip.scienze-chimiche@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/SPORETTELLO
			MAIL
			PEC
			FAX
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 3 Canali
			IN SEDE/SPORETTELLO
MAIL PEC			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 7 giorni lavorativi per le richieste di informazioni ≤ 20 giorni lavorativi per l'approvazione del testo definitivo da sottoscrivere
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%