UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione dei progetti di ricerca	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gestione amministrativa e contabile dei progetti di ricerca europei, regionali e ministeriali	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Personale Docente e ricercatore
		Dottorandi/e
		Assegnisti/e
	Esterni	
		Enti ed Istituzioni nazionali ed esteri partecipanti ai progetti comuni
		Operatori economici fornitori di beni e servizi nell'ambito degli approvvigionamenti di progetto
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro Interdipartimentale di Ricerca sulla Earth Critical Zone CRISP – Responsabile Direttore Prof. Domenico Calcaterra	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Responsabile dei processi amministrativo-contabili – Dott. Michele Flammia	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Piazza Carlo di Borbone – 80055 Portici (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: https://www.unina.it/-/6803613-crisp-earth-critical-zone	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/6803613-crisp-earth-critical-zone	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	
		MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: crisp@pec.unina.it MAIL: crisp@unina.it MAIL: michele.flammia@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. 3 canali**
			MAIL
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l’erogazione del servizio	**n.03 Canali**
			MAIL
			TELEFONO
			PEC
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell’ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell’aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: se richiesta
TEMPESTIVITA’	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l’erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 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	≤ 1 %