



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Approvvigionamento di beni e servizi	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio ha lo scopo di garantire l'acquisizione di beni e servizi per il funzionamento e le attività istituzionali del Centro. Viene attivato sulla base della programmazione dei fabbisogni della struttura o in base alle esigenze di funzionamento che si presentano durante l'esecuzione delle attività istituzionali, a richiesta da parte del Direttore e del Personale Tecnico/Amministrativo; viene altresì attivato in base al fabbisogno manifestato dalle altre Strutture di Ateneo aderenti al Sistema Gestione Qualità, in termini di richieste formative specialistiche in materia di Qualità e di servizi dell'Ente di Certificazione finalizzati alle procedure di certificazione e accreditamento.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Altro (specificare): altre strutture di ateneo aderenti al sistema gestione qualità
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	CENTRO PER LA QUALITA' DI ATENEO - Responsabile Prof.ssa Paola SALVATORE	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Responsabile dei processi contabili - Dott.ssa Carmela PROCACCI	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso universitario San Giovanni, Corso Nicolangelo Protopisani snc- 80146 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: https://www.unina.it/-/762109-centro-per-la-qualita-di-ateneo	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/762109-centro-per-la-qualita-di-ateneo	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL carmela.procacci@unina.it
		PEC cqa@pec.unina.it
		TELEFONO 081 7683284
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL carmela.procacci@unina.it
		PEC cqa@pec.unina.it
		TELEFONO 081 7683284
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: cqa@pec.unina.it EMAIL: cqa@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 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 3 Canali
			MAIL
			PEC
	TELEFONO		
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno semestrale
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%