



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Affari legali e istituzionali	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di supporto all'istruttoria di contratti/convenzioni/accordi	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio riguarda il supporto alla stipula di contratti, convenzioni, accordi di interesse del dipartimento che comporta l'attivazione di una consulenza interna in materia contrattuale per l'istruzione e la redazione degli atti da sottoporre all'approvazione da parte del Consiglio di Dipartimento. L'Ufficio ne cura la stipula, l'inserimento in UGOV e gestisce gli aspetti amministrativi del contratto per la durata dello stesso.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
	Esterni	Aziende Private e/o Enti Pubblici in qualità di Committenti
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Ingegneria Civile, ed Ambientale – Responsabile di Struttura – Direttore Prof. Francesco PIROZZI</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la Ricerca – Responsabile – Capo Ufficio Dott.ssa Rita Gallo</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Claudio, 21 – 80125 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/-/40715752-ufficio-ricerca-dicea">http://www.unina.it/-/40715752-ufficio-ricerca-dicea</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40715752-ufficio-ricerca-dicea">http://www.unina.it/-/40715752-ufficio-ricerca-dicea</a>	

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
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:dip.ing-civ-ed-amb@pec.unina.it">dip.ing-civ-ed-amb@pec.unina.it</a> - <a href="mailto:uff.ricerca.dicea@pec.unina.it">uff.ricerca.dicea@pec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:dip.ing-civ-ed-amb@unina.it">dip.ing-civ-ed-amb@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	<b>N 5 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per l'erogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			<b>N5 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS			
	TELEFONO		
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	≤ gg 30
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	≤ 3%