



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto informativo per gli affidamenti di Forniture, Servizi e lavori	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio è volto ad offrire il supporto totale per gli acquisti di servizi e forniture, si assicura un supporto nella scelta delle procedure di affidamento di forniture di materiale e attrezzature del Dica. Il supporto, in generale, riguarda gli aspetti di natura amministrativa e contabili degli affidamenti. Il servizio inoltre fornisce informazioni sullo stato in itinere delle procedure degli affidamenti trattati.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
		Studenti e Studentesse
		Dottorandi/e
		Assegnisti/e
		Professori e professoressa a contratto
	Altro (specificare):	
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
Concorrenti dei vari concorsi banditi (es. Assegni di ricerca, borse di studio, contratti professionali)		
Altro:		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Ingegneria Civile, Edile e Ambientale – Responsabile Prof. Ing. Francesco Pirozzi</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Contratti, Logistica e Personale – Responsabile Sig. Gennaro Doria</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Biennio Ingegneria, Via Claudio, 21 - 80125 - Napoli – Edificio 8</a>	

RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	<a href="#">Ufficio Contratti Logistica Personale - DICEA   Dipartimenti</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">Ufficio Contratti Logistica Personale - DICEA   Dipartimenti</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
		TELEFONO
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
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:anna.formisano@personalepec.unina.it">anna.formisano@personalepec.unina.it</a> ; <a href="mailto:nicola.amatucci@personalepec.unina.it">nicola.amatucci@personalepec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:dip.ing-civ-ed-amb@unina.it">dip.ing-civ-ed-amb@unina.it</a> ; <a href="mailto:anna.formisano@unina.it">anna.formisano@unina.it</a> ; <a href="mailto:nicola.amatucci@unina.it">nicola.amatucci@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, PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N. 5 Canali</b>
			IN SEDE, 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 annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ gg 20
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	99%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1%