



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Finanziamenti per la ricerca	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di supporto ai responsabili dei progetti di ricerca, consulenza e didattica per attività commerciale e prestazioni a pagamento c/terzi	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio si riferisce alla gestione dei contratti per l'attività commerciale del dipartimento. Supporto alla stipula dei contratti di ricerca, consulenza e didattica. approvazione dei contratti in consiglio di dipartimento. registrazione documentale e creazione dei progetti ugov. Supporto alla definizione dei preventivi per attività c/terzi e predisposizione/invio del certificato di analisi. Emissione di fatture proforma e successive fatture vendita. Incasso sospesi di entrata con emissione dell'ordinativo di incasso. Monitoraggio delle scadenze di fatturazione. Su richiesta del responsabile delle attività, comunicazione del disponibile residuo.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
		Altro (specificare): amministrazione centrale e strutture di ateneo.
	Esterni	Altro: aziende private, enti committenti
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale - Responsabile prof. Giuseppe Mensitieri</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile dott. Fabio Emmi</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">PIAZZALE V. TECCHIO, 80 - 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/-/40911101-ufficio-contabilita-bilancio-dicmapi">http://www.unina.it/-/40911101-ufficio-contabilita-bilancio-dicmapi</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40911101-ufficio-contabilita-bilancio-dicmapi">http://www.unina.it/-/40911101-ufficio-contabilita-bilancio-dicmapi</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Pec: <a href="mailto:dip.ing-chim-mat-prodind@pec.unina.it">dip.ing-chim-mat-prodind@pec.unina.it</a> Email: <a href="mailto:fabio.emmi@unina.it">fabio.emmi@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	N 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per l'erogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 4 Canali
			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 trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 giorni Il periodo si riferisce al tempo medio che intercorre dalla data di richiesta di stipula di un contratto/convenzione fino alla data di sottoscrizione del contratto stesso approvato dal Consiglio di Dipartimento
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	≤ 1 %