



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Finanziamenti per la ricerca	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Stipula contratti di ricerca, convenzioni per sperimentazione farmaci, contratti studi osservazionali e contratti di consulenza	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto amministrativo finanziario alla finalizzazione dei contratti di ricerca convenzioni per sperimentazione farmaci, contratti studi osservazionali e contratti di consulenza	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)
		Società farmaceutiche ed enti pubblici e privati di ricerca
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Neuroscienze, Scienze Riproduttive e Odontostomatologiche – Responsabile Prof. Luigi Califano</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Supporto agli acquisti di beni e servizi - Responsabile Dott. Francesco Schiano</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Zona Ospedaliera, Via Pansini, 5 - 80131 - 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/-/40941215-ufficio-supporto-acquisti-beni-servizi-dnsro">http://www.unina.it/-/40941215-ufficio-supporto-acquisti-beni-servizi-dnsro</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40941215-ufficio-supporto-acquisti-beni-servizi-dnsro">http://www.unina.it/-/40941215-ufficio-supporto-acquisti-beni-servizi-dnsro</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
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:ordini-dsnro@pec.unina.it">ordini-dsnro@pec.unina.it</a> Email: <a href="mailto:ricerca-DNSRO@unina.it">ricerca-DNSRO@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 6 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N 4 Canali</b>
MAIL			
PEC			
TELEFONO			
			<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 giorni (dall'Approvazione del 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%